



Institut des métiers du commerce et des services



ministère
éducation
nationale



BTS NDRC

MATIÈRES

Culture Générale et Expression

Culture Economique, juridique et Managériale

Anglais

Relation client à distance et digitalisation

Négociation vente

Relation client et animation de réseaux



MÉTIERS

Commercial BtoB – BtoC

Chargé clientèle

Chargé d'affaires

Responsable commercial

Manager de centre d'appel

Négociant...





PRÉ-REQUIS

ÊTRE TITULAIRE D'UN BACCALAURÉAT

ou

ÉQUIVALENCE DE NIVEAU 4

DURÉE

2 ANS
1350 HEURES

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

RYTHME

Alternance, 1 jour par semaine au CFA et 1 semaine complète par mois.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Vous candidatez en direct ou via Parcoursup
- Nous vous appelons pour un premier entretien téléphonique;
- Nous fixons avec vous la date à laquelle vous viendrez passer votre entretien de motivation;
- À la lumière de votre dossier scolaire et de nos échanges, l'équipe pédagogique décide si votre candidature est acceptée ou non ;
- Nous vous contactons sous un délai maximum de 3 jours pour vous annoncer la décision prise par la commission. Si vous êtes admis, un dossier d'inscription vous sera envoyé, dossier que vous devrez nous renvoyer sous 15 jours afin que votre admission soit définitivement validée.
- Délais d'accès : 31 octobre

MÉTHODES

- Formation par la voie de l'apprentissage 1 jours / 4 jours , 1 semaine / mois
- Préparation aux contenus des programmes du référentiel national ;
- Des outils de liaison
- Dialogue et suivis réguliers avec les maitres d'apprentissage ;
- Questionnaires de satisfaction ;
- Disponibilité par mail et téléphone de la direction pédagogique.

TARIF

- Frais de scolarité intégralement pris en charge par l'entreprise via les OPCO

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- DST pour consolider les acquis ;
- BTS blancs pour s'entraîner dans les conditions réelles de l'examen ;
- Note de participation et d'investissement ;
- Travaux en groupe et prises de parole en public pour développer les savoir-être indispensables à toute carrière réussie dans les métiers du commerce et du management.

CONTACTS

Directrice pédagogique

Mme Pépin Caroline : c.pepin@imcs-formation.fr

Référente handicap

Mme Caumeil Clotilde : c.caumeil@imcs-formation.fr