



BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Bloc 2

Relation client à distance et digitalisation

RNCP38368

Le programme de formation

La formation a pour objectif de faire valider par le candidat le bloc de compétences 2 du BTS NDRC de niveau 5 (équivalent BAC +2), délivré par le ministère de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et de l'Innovation.

Public visé

- Etudiants en contrats d'alternance (apprentissage ou professionnalisation)
- Salariés et demandeurs d'emploi voulant progresser

Pré-requis

Obligation de posséder le BAC

Objectifs du programme

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Modalités pédagogiques

Formation personnalisée réalisée entièrement à distance comprenant 5 volets :

1. 7 parcours de e-learning comprenant au total 204 vidéos de formation enregistrées par 113 experts différents
2. 7 examens réalisés en ligne à la fin de l'étude de chaque parcours de formation
3. 1 livre sous forme numérique complétant les parcours de formation en vidéo
4. Examen réalisé en ligne à la fin de l'étude du livre numérique
5. Entretiens individuels en visio avec un responsable technique et pédagogique. Compléments de formation avec Google et ChatGPT

Contenu du programme

Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation

7 parcours de e-learning :

- J'utilise mon ordinateur et internet efficacement – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je découvre l'univers digital - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je gère mon entreprise avec l'intelligence artificielle - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je digitalise l'organisation de mon entreprise – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

- Je transforme l'entreprise avec le digital – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- Je mets en place un marketing opérationnel - [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)
- J'augmente les ventes avec le digital – [Télécharger le parcours \(PDF\)](#)

Livre [Action commerciale](#) de Matthieu Bruckert

La durée moyenne d'un parcours est de 12 heures, chaque parcours étant composé par 25 à 40 vidéos de formation, accompagnées chacune de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Des PDF pédagogiques complètent les parcours.

Modalités d'admission

Admission après entretien

Certification

Bloc 2 du BTS NDRC, délivré à l'issue de la formation, si le candidat réussit les évaluations conformes aux exigences de la Certification.

Les candidats individuels (ou "candidats libres") et les candidats suivant une formation à distance doivent impérativement s'inscrire à l'examen via

CYCLADES : <https://exacyc.orion.education.fr/cyccandidat>

(Attention : l'inscription au centre de formation à distance est totalement distincte de l'inscription à l'examen).

Bien vous inscrire en candidat libre pour ne pas avoir à faire de stage.

Equivalences, passerelles, suite de parcours et débouchés : voir le détail de cette formation sur <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

TEMPS PROGRAMME DE FORMATION

Heures de e-learning : 75 H

Heures de tests de connaissances : 8 H

Temps d'accompagnement par un responsable technique et pédagogique : 7 H

Etude du livre numérique : 40 H

Temps total de formation : 130 H

DUREE DU PROGRAMME DE FORMATION : 3 mois

Forces recommande de se former de manière régulière environ 10 heures par semaine soit 1 heure ½ à 2 heures par jour suivant le rythme adopté. Chaque vidéo de formation dure de 8 à 12 minutes, elle est suivie de 3 à 5 tests de validation de connaissances. Vous pouvez donc étudier de 6 à 8 vidéos de formation par jour. N'hésitez pas à revoir une vidéo de formation si vous ne l'avez pas comprise.

Vous pouvez l'étudier autant de fois que nécessaire.

Prenez des notes au fur et à mesure de vos études.

A la fin d'un parcours de formation, vous devez soutenir un examen en ligne. Il vous est ouvert quand vous avez étudié toutes les vidéos du parcours. Les réponses justes sont notées 1, celles fausses 0.

Vous devez comprendre pourquoi vous avez répondu faux. Revoyez vos notes ou la vidéo.

Recherchez sur internet. Questionnez par mail votre responsable technique et pédagogique.

Pour l'étude des e-books qui complètent les parcours de formation en vidéo, en moyenne 40 heures d'études sont nécessaires. Chaque e-book fait l'objet d'un test de validation de connaissances.

PRIX DU PROGRAMME DE FORMATION

1 540 euros nets de tva, examen en sus

L'équipe pédagogique de FORCES peut être contactée sur pedagogie@laformationpourtous.com (réponse dans les 24 heures ouvrables) et les lundi, mardi, jeudi et vendredi au 06.82.93.35.08 et les mercredi et samedi au 06.82.93.35.07.

Les vidéos de formation sont consultables par les personnes porteuses de handicap physique de leur domicile, sur leur ordinateur, tablette ou portable. Les personnes souffrant de handicap visuel ou auditif peuvent avoir des difficultés à voir ou à entendre les vidéos.

Dans ce cas, elles peuvent consulter :

- l'AGEFIPH : www.agefiph.fr – 0 800 11 10 09 – et la page de son site web spécialement dédiée à la formation : <https://www.agefiph.fr/ressources-handicap-formation>
- le site service-public.fr pour connaître leurs droits : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits>

WWW.FORCES-LMS.COM

Email : commercial@forces.fr