# BTS

# NDRC

# 2023 / 2024

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre des catégories d'actions suivantes :

Action de formation et formation par apprentissage.

ECOLE & CENTRE DE FORMATION
ARES
Académie Roannaise de l' Enseignement Supérieur

# Groupe ARES FORMATION

**Nous consolidons les équipes, en formant les talents de demain.**

Bienvenue à ARES FORMATION, un centre de formation d'apprentissage où l'avenir se construit aujourd'hui. Nous ne sommes pas simplement une institution éducative, nous sommes le socle sur lequel les rêves se transforment en réalités palpables. Depuis plus de 10 ans, notre objectif a toujours été de former la nouvelle génération de professionnels et de leaders. Pour cela, nous proposons un éventail de formations allant du CAP au Bac+3.

Notre cadre de travail n'est pas seulement agréable, il est aussi conçu pour faciliter l'apprentissage et encourager la créativité. Chez ARES FORMATION, nous comprenons que chaque étudiant est unique, avec des talents et des aspirations différentes. C'est pourquoi nous mettons à disposition une gamme complète d'équipements technologiques et de ressources pour favoriser leur réussite.

Situé stratégiquement, ARES FORMATION est facilement accessible, offrant ainsi la possibilité aux étudiants de toutes régions de rejoindre notre communauté dynamique et innovante.

La formation n'est pas simplement un processus d'acquisition de connaissances. C'est une exploration de soi, une découverte de son potentiel et une compréhension de la manière dont on peut contribuer à la société. À ARES FORMATION, nous nous engageons à offrir une expérience d'apprentissage enrichissante qui prépare nos étudiants à un monde en constante évolution.

ARES FORMATION, c'est plus qu'un CFA, c'est une passerelle vers l'avenir. Nous sommes impatients de vous accueillir et de vous accompagner dans cette merveilleuse aventure.

Alors, êtes-vous prêt à façonner votre avenir avec nous ?

ARES Académie Roannaise de l'Enseignement Supérieur
ECOLE & CENTRE DE FORMATION

# Groupe ARES FORMATION

- 100 % de nos Formations reconnues par l'Etat
- Des formations du CAP au BAC +3
- Formation en alternance ou continue
- Présent sur ParcourSUP - alphaprimo Roanne
- Admission POST BAC possible hors ParcourSUP
- Un accompagnement personnalisé et régulier
- Nos étudiants sont formés à la certification voltaire
- Certifications supplémentaires pour une meilleure employabilité
- Des conférences offertes par nos partenaires
- Une pédagogie centrée sur l'étudiant
- Deux campus : Auvergne Rhones Alpes et Bourgogne
- Partenaire de l'Ecole de Commerce de Lyon

- Un Bureau des étudiants actif organise chaque année des voyages ludiques et culturels
- Participation avec nos élèves à des salons professionnels dans toutes la France

## MODALITÉS DE RECRUTEMENT ET DÉLAIS D'ACCÈS

Etape 1 : Pré-inscription en ligne sur notre site internet http://www.aresformation.com.

Etape 2 : Etude du dossier de candidature par le CFA ARES FORMATION.

Etape 3 : Si dossier retenu : entretien individuel de positionnement.

Etape 4 : Décision de la commission recrutement.

Campagne de recrutement entre janvier et septembre chaque année.

# BTS NDRC

| | |
|---|---|
| **Prochaine session**<br>**Durée** | 1350 Heures |
| **Rythme** | Alternance<br>Vous êtes en formation 1 ou 2 jours par semaine puis le reste en entreprise.<br>Informations relatives à l'alternance :<br>- Vous avez un statut d'alternant<br>- Vous devez trouver un maitre d'apprentissage<br>- Le coût de la formation n'est pas à votre charge<br>- Vous êtes rémunéré(e) suivant un barême d'Etat<br>- Vous avez un statut salarié |
| **Niveau d'entrée** | Bac |
| **Admission** | Préinscription en ligne<br>Analyse du dossier<br>Entretien (possibilité de visio) |
| **Niveau de sortie** | Bac +2 |
| **Type de diplôme** | Diplôme d'état reconnu par l'Etat. |
| **Description** | Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...). |
| **Objectifs** | Les objectifs d'un titulaire du BTS en Négociation et Digitalisation des Relations Clients sont ainsi multiples, dépendant en l?occurrence des besoins de l?entreprise dans lequel il va exercer. Cela inclut globalement la maîtrise des outils informatiques et les nouvelles technologies de la communication. L'utilisation généralisée des plateformes web, des réseaux sociaux et des autres moyens commerciaux comme les applications mobiles induit en effet un basculement des activités commerciales vers la digitalisation. Ensuite, il s'agit de créer et de développer des relations étroites par l'entremise de nouvelles techniques de connexion, en intégrant les réseaux sociaux ou les applications dans les procédés et processus de vente par exemple. Dans cette même optique de fidélisation, le diplômé en BTS NDRC aura à mettre en place une stratégie omnicanale. Il doit ainsi se pencher sur l'emploi des mêmes outils qui leur servent à la prospection : blogs, forums, contact physique avec le client, etc. Il doit entres autres susciter chez le client un sentiment d?être primordial. |

# BTS NDRC

| | |
|---|---|
| **Suites possibles** | technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur. |
| **Moyens pédagogiques** | Cours en petits groupe encadré par des frmateurs expérimentés, salle de formlation équipé matériel numérique, plateforme de suivi et de travail en ligne, coach d'accompagnement. Mise à disposition de matériel sous forme de prêt. Partenariat avec de grandes marques. |
| **Moyens d'évaluation** | Tous nos étudiants ou stagiaires sont évalués régulièrmeent à l'oral et à l'écrit. Pour chaque formation, des examens blancs en conditions d'examen sont organisés afin de les préparer au mieux. |
| **Financement** | Pour les formations en alternance, la formation n'est pas à votre charge. Elle est prise en charge par un OPCO.<br><br>Pour les formations en continue, n'hésitez pas à nous contacter pour obtenir un chiffrage. Possibilité de prise en charge par Pôle Emploi, Transition Pro, OPCO d'entreprises, CPF. |
| **Indicateurs** | Voici les indicateurs de résultats :<br>Abandon : 0%<br>Satisfaction : 92%<br>Réussite : >90% |
| **Lieu de formation** | Cette formation a lieu au 8 Boulevard Jules Ferry, 42300 Roanne. |
| **Distanciel** | Cette formation est ouverte à distance (FOAD). Prenez contact avec nous pour connaitre les modalités. |

# Témoignages

Je suis actuellement en alternance en entreprise chez HUBSIDE à Roanne et étudiante au sein du Centre de Formation ARES FORMATION situé au 8 Bd Jules Ferry à Roanne. Je suis étudiante dans cet établissement depuis deux ans, je suis en train de passer un BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) pour ensuite continuer sur un Bachelor RDPC. Ce centre de formation regroupe plusieurs diplômes et formations enseignées par des professionnels avec un parcours exemplaire. Un enseignement enrichissant et inspirant pour les étudiants d'ARES FORMATION. Pendant mes deux années d'études, je me suis sentie entourée et écoutée par les enseignants et les encadrants de l'établissement. Chaque demande est prise en compte, ils prennent soin de leurs étudiants pour garder cette atmosphère de confiance. De plus, pour nous récompenser des efforts réalisés tout au long de l'année, l'établissement organise un voyage sur trois jours pour tous les étudiants. Merci d'avoir accepté ma candidature dans votre école il y a maintenant deux ans.

Alycia 20 ANS

Je suis en alternance en BTS SIO chez SPIP Informatique à Cremeaux, mon employeur est un informaticien passionné qui a créé son entreprise il y a 10 ans, il m'apprend «les ficelles du métier». Dans ce job, mes journées ne sont jamais les mêmes, je vais parfois juste monter un écran ou alors créer un serveur complet pour une entreprise, l'informatique est le métier de la rigueur et de la précision ce qui n'est pas forcément mon cas, mais on m'apprend à l'être que ce soit en entreprise ou au CFA. En effet 2 jours par semaine, je suis chez ARES FORMATION pour étudier les parties théoriques et pratiques demandées à l'examen du BTS, et après obtention de ce diplôme je souhaiterais obtenir un CDI au sein de cette entreprise. L'alternance n'est pas facile, il faut beaucoup de travail personnel pour les cours et arriver à jongler avec l'entreprise, mais je trouve ça très préparateur. Avant de rentrer en alternance, j'ai fait deux premières années universitaires qui ont été catastrophiques pour moi. Aujourd'hui je ne regrette pas mon choix et je veux réussir.

Esteban 20 ANS

ARES Académie Roannaise de l'Enseignement Supérieur — ECOLE & CENTRE DE FORMATION

# ARES Evènements

Le voyage du BDE d'ARES aura lieu à Dineyland Paris, première destintaion touristique de France.

Nos bachelors s'envolent pour Malte dans le cadre de leurs missions internationales. L'occasion d'étudier et de travailler an anglais.

franchise expo PARIS

ARES emmène l'ensemble de ces étudiants au salon de la Franchise à PARIS. Voyager, rencontrer des professionnels, se projetter permettent aux étudiants de s'épanouir et de devenir des professionnels qualifiés.

i-expo

ARES emmène l'ensemble de ces étudiants à PARIS au salon I-Expo & Data Intelligence Forum - L'évènement des professionnels de la Veille, de l'Information, de la Connaissance et de la Data Intelligence.

Pour nos étudiantes bien-être, c'est au salon Beauté Séléction à Lyon qu'elles vont aller à la rencontre des professionnels.

ARES Académie Roannaise de l'Enseignement Supérieur
ECOLE & CENTRE DE FORMATION

# Programme de formation 2023

Pour toutes nos formations, une journée d'intégration est organisée. L'objectif est de fixer le cadre et le périmètre de la formation. Nos stagiaires sont formés sur notre Espace Numérique de Travail. Il s'agit d'un moment de convivialité et de bienveillance permettant de démarrer la formation dans les meilleures conditions.

## Relation Client à distance et Digitalisation

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

## Relation Client et négociation vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

## Relation Client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## L'intégration de l'entreprise dans son environnement

- Identifier les principaux agents économiques en relation avec l'entreprise et leurs rôles (ménages, entreprises, banques, état)
- Présenter le fonctionnement des marchés sur lesquels intervient l'entreprise
- Repérer l'existence d'externalités pour l'entreprise
- Qualifier une situation précontractuelle et repérer le processus de formation d'un contrat
- Analyser et évaluer les conditions de la validité, les clauses et les effets juridiques d'un contrat
- Identifier les finalités économique, sociale et sociétale de l'entreprise
- Caractériser les étapes de création d'une entreprise
- Distinguer une démarche entrepreneuriale d'une démarche managériale
- Identifier les différentes composantes de la performance de l'entreprise

## La régulation de l'activité économique

- Identifier les principales politiques économiques et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques sur l'environnement de l'entreprise
- Repérer les principaux éléments du macro environnement de l'entreprise

- Analyser les évolutions de l'environnement et en identifier les conséquences sur la situation de l'entreprise
- Repérer les enjeux du droit de la concurrence et du droit de la propriété industrielle pour l'entreprise
- Identifier les principales politiques économiques et leurs outils
- Repérer l'impact des politiques sur l'environnement de l'entreprise
- Repérer les enjeux du droit de la concurrence et du droit de la propriété industrielle pour l'entreprise

## L'organisation de l'activité de l'entreprise

- Caractériser la structure de coût de l'entreprise
- Analyser l'influence de paramètres économiques (taux d?intérêt, coût des facteurs...) sur les décisions de l'entreprise
- Argumenter le choix de l'entreprise entre « faire » ou « faire-faire »
- Justifier le choix d?une structure juridique d?entreprise adaptée à une situation donnée
- Caractériser les styles de management
- Repérer le rôle des différents parties prenantes et des contre-pouvoirs
- Caractériser le risque d'une situation donnée
- Identifier la nature juridique de la responsabilité d'une entreprise dans une situation donnée
- Analyser une situation juridique d'entreprise mettant en oeuvre la responsabilité civile contractuelle ou extracontractuelle
- Identifier le type de structure, les mécanismes de coordination et de contrôle au sein de l'entreprise
- Repérer les ressources et les compétences au sein de l'entreprise
- Distinguer les différents processus de l'entreprise
- Identifier le besoin de financement de l'entreprise en fonction du cycle (exploitation/investissement)
- Recenser les solutions de financement adaptées à l'entreprise dans une situation donnée

## L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise

- Identifier les conséquences du numériques sur les modes de production et de consommation de biens et services de l'entreprise
- Analyser les conséquences du numérique dans les relations d'échange de l'entreprise
- Identifier pour l'entreprise les modalités juridiques de protection des actifs immatériels
- Caractériser les conséquences juridiques des choix opérés par l'entreprise sur la protection des personnes, des données
- Qualifier et analyser les clauses de contrats relatives à une vente ou à une prestation de service numérique
- Repérer le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise
- Identifier les conséquences du déploiement du numérique sur le management et les processus décisionnels de l'entreprise

## Les mutations du travail

- Décrire les principales tendances du marché du travail
- Caractériser l'action des pouvoirs publics pour accompagner les transformations du marché du travail
- Analyser un contrat de travail et justifier les clauses de ce contrat au regard des besoins de l'entreprise et des salariés
- Caractériser les obligations de l'employeur en matière de protection des salariés
- Identifier les dispositifs de formation au sein de l'entreprise
- Identifier le rôle du droit négocié
- Identifier le rôle des partenaires sociaux dans l'entreprise
- Qualifier une modification ou une rupture du rapport d'emploi et en déduire les conséquences juridiques
- Proposer des actions appropriées dans le cadre d'une gestion des emplois et des compétences
- Identifier les leviers de motivation conciliant l'objectif de l'entreprise et les attentes de l'individu

## Les choix stratégiques de l'entreprise

- Identifier les différentes étapes d'une démarche d'analyse stratégique
- Présenter les principaux éléments d'un diagnostic interne et/ou externe de l'entreprise
- Présenter les étapes de la décision stratégiques
- Identifier et analyser les choix stratégiques de l'entreprise
- Analyser la pertinence de choix stratégiques de l'entreprise

## Compréhension de l'oral

- compréhension orale

## Production et interactions orales

- production et interactions orales

## Compréhension écrite

- compréhension écrite

## Culture générale et expression

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Communiquer oralement

## Certificat Voltaire

- Projet Voltaire