

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

## Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- **Vendre et gérer la clientèle**

Créer et développer la clientèle, négocier et vendre, fidéliser la clientèle.

- **Produire des informations commerciales**

Intégrer un système d'information commerciale, gérer l'information commerciale, contribuer à l'amélioration du système commercial.

- **Organiser et manager l'activité commerciale**

Piloter l'activité commerciale, évaluer la performance commerciale, participer à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale.

- **Mettre en œuvre une politique commerciale**

Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions, mettre en œuvre et contrôler le plan d'actions commerciales, participer à l'évolution de la politique commerciale.

## Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelque soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

## Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.

## Modalités d'inscription

- Inscription Parcoursup.
- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

\* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

## Formation par apprentissage

**Code diplôme**      **Code RNCP**  
32031212              34030

## Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

## Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans).  
Démarrage en septembre.

## Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement\* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

## Rythme de l'alternance

En moyenne :  
2 jours en UFA,  
3 jours en entreprise.  
Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activité fortes en entreprise.  
Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

## Coordonnées de l'UFA



ANNONAY . FRANCE

## UFA SAINT-DENIS

1 chemin de la Muette  
07100 ANNONAY  
04 75 69 28 02  
contact@is2d.com  
www.is2d.com

## Architecture et contenu de la formation

### Bloc de compétences 1 : Langue vivante (Anglais)

- Compréhension de documents écrits
- Production et interactions orales

### Bloc de compétences 2 : Expression et culture générale

Appréhender et réaliser un message écrit:

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser les informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement:

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

### Bloc de compétences 3 : Culture économique, juridique, et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée:

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

### Bloc de compétences 4 : 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

### Bloc de compétences 5 : Relation client à distance et digitalisation

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

### Bloc de compétences 6 : Relation client et animation de réseaux

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

## Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant :

- Les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques)
- La mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- Une organisation coopérative des apprentissages
- Une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

## Évaluations certificatives / Sessions d'examen \*

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
<b>Expression et culture générale</b>	3	Ponctuel	Ecrit
<b>Langue Vivante (Anglais)</b>	3	Ponctuel	Oral
<b>CEJM</b>	3	Ponctuel	Ecrit
<b>Relation client et négociation-vente</b>	5	Ponctuel	Oral
<b>Relation client et digitalisation</b>	4	Ponctuel	Ecrit et Oral
<b>Relation client et animation de réseaux</b>	3	Ponctuel	Oral

\* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Possibilité de valider des blocs de compétences : NON

### Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

## Après la formation

### Suites de parcours possibles / Passerelles :

Licences Professionnelles :

- Métiers du commerce international
- Commerce et distribution
- E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial
- Commercialisation de produits bancaires
- Marketing des produits financiers et d'assurance
- Management de la relation commerciale

### Débouchés professionnels :

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- animateur plateau
- Manager d'équipe
- Responsable e-commerce
- Rédacteur web e-commerce
- animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau
- Directeur de réseau
- Responsable de réseau
- animateur de réseau
- Responsable de zone.

## Références : Taux moyens du CFA régional

	2022-23	2021-22	2020-21	2019-20
<b>Taux de réussite du BTS NDRC dans l'UFA</b>	-	<b>100%</b>	<b>94%</b>	<b>95%</b>
<b>Taux de réussite globaux</b> <i>Effectif présenté</i>	-	<b>87%</b> 2200	<b>90%</b> 1303	<b>90%</b> 1053
<b>Insertion professionnelle</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	-	<b>en cours</b>	<b>44%</b>	<b>44%</b>
<b>Taux de poursuite d'étude</b>	-	<b>en cours</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>
<b>Satisfaction globale Apprentis entrant</b> (Enquête réalisée en début de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	<b>89%</b> 600/2531	<b>90%</b> 365/2485	<b>92%</b> -	<b>94%</b> -
<b>Satisfaction globale Apprentis sortant</b> (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) <i>Répondants / Sondés</i>	-	<b>68%</b> 354/2400	<b>83%</b> -	<b>86%</b> -
<b>Taux d'abandon globaux</b>	-	<b>14%</b>	<b>11%</b>	-

Retrouvez également tous les résultats globaux du CFA Aktéap sur notre site internet.

## Modalités financières

### Aucuns frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût annuel moyen préconisé par France Compétences : 8 500 €.

Pour les employeurs publics d'État et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

## Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 <sup>ère</sup> année	27%	43%	53%*	100 %*
2 <sup>ème</sup> année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 <sup>ème</sup> année	55%	67%	78 %*	100 %*

\* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

### Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
  - Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1<sup>ère</sup> année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
  - Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
    - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
    - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
    - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.
- À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

## Aides financières de l'apprenti

- Aide pour l'acquisition du **1<sup>er</sup> équipement** (selon OPCO).
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

## Délais d'inscription

**Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier.**

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

## Publics accueillis

Formation proposée sous statut d'apprentissage exclusivement.

## Accès par transport

- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours.
- Ligne de bus à proximité (TIL 42, BAbus, Bus SNCF).
- Gare TGV Ter à proximité (Le Péage de Roussillon).

## Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

## Les + de la formation

### • Restauration

- Cantine / self sur place / cafétéria
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

### • Hébergement

- Liste de foyers étudiants ou résidences étudiantes transmis par l'UFA

## Matériel / Équipement

- Toutes les salles de cours sont équipées de vidéo projection.
- 8 salles informatiques.
- 1 laboratoire de langues.

## Coordonnées de l'UFA



ANNONAY . FRANCE

### UFA SAINT-DENIS

1 chemin de la Muette  
07100 ANNONAY  
04 75 69 28 02  
contact@is2d.com  
www.is2d.com

### Référent handicap

Maryline RIFFARD  
m.riffard@lycee-saintdenis.com

CFA de rattachement :



(siège régional)  
4 rue de l'Oratoire  
69300 CALUIRE ET CUIRE  
cfa@akteap.cneap.fr  
[www.cfa-creap.com](http://www.cfa-creap.com)

Association loi 1901  
Numéro UAI : 0693764S  
N°SIRET : 50304921500026