

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

- 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'État 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 août.

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
+ semaines complètes en entreprise selon planning.

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



UFA Saint-Joseph

3 bis rue du Lycée
01000 BOURG-EN-BRESSE
campus.lycee-saint-joseph.org

Contact :

Sophie KUNTZ, Assistante UFA
04 74 45 88 80
campus@lycee-saint-joseph.org

Architecture et contenu de la formation

BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc 1 : 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 2 : Relation client à distance et digitalisation

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

Bloc 3 : 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

Bloc 4 : Appréhender et réaliser un message écrit

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

Bloc 5 : Communiquer oralement

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

Bloc 6 : Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- 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

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 *

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

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

- Possibilité de valider un ou des blocs de compétences.
- Validation partielle possible, bénéfice sur 5 années.
- Capitalisation des UC en fonction du parcours.
- Equivalences en fonction du parcours antérieur.

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

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 ^{re} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^e année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^e 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^{ère} année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2^e 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 (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1^{er} 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 du 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 apprentissage exclusivement.

Accès par transport

- Etablissement en centre ville.
- Parking gratuit à proximité.
- Parc à vélo.
- Nombreuses lignes de bus du réseau urbain et extra-urbain – Arrêts à quelques minutes à pieds : Bourg Lycée, Carrée Amiot, Sémard Gare.
- Gare TGV TER à 10 minutes à pieds.

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

Les + de la formation

• Restauration

- Cantine / self sur place
- Salle repas équipée d'un distributeur et de micro-ondes
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

• Hébergement

- Internat sur place

Matériel / Équipement

Plateau technique en lien avec le référentiel.

Coordonnées de l'UFA



UFA Saint-Joseph

3 bis rue du Lycée
01000 BOURG-EN-BRESSE
campus.lycee-saint-joseph.org

Contact :

Sophie KUNTZ, Assistante UFA
04 74 45 88 80
campus@lycee-saint-joseph.org

Référente Handicap

Justine BEREZIAT
infirmiere@lycee-saint-joseph.org

CFA de rattachement :



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

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