

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (BTS NDRC)

### Objectifs

A l'issue de la formation vous serez capable de :

- **Négocier et Vendre** : Cibler et prospecter la clientèle ; Négocier et accompagner la relation client ; Organiser, animer et exploiter un événement commercial
- **Entretenir la relation client à distance et digitaliser la relation client** : Maîtriser la relation omnicanale ; Animer la relation client digitale ; Développer la relation client en E-Commerce
- **Animer des réseaux** : Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, Développer et piloter un réseau de partenaires, Créer et animer un réseau de vente directe

### Entreprise d'accueil

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale. Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités.

### Prérequis

- Age : jusqu'à 29 ans révolus
- Niveau d'entrée : Accessible à tout titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'une certification de niveau 4

### Modalités d'inscription

- Dossier de candidature complet
- Participation à la réunion d'information des prérequis
- participation aux ateliers de recherche d'entreprise le cas échéant
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou attestation d'engagement de l'employeur

### Formation par apprentissage

Code diplôme

32031212

Code RNCP

38368

### 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

1350 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,

4 jours en entreprise

Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activités fortes en entreprise.

Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

### Coordonnées de l'UFA

## Architecture et contenu de la formation

### BC01 - 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

### BC02 - Relation client à distance et digitalisation

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

### BC03 - 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

### BC04 - 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

### BC05 - Communiquer oralement

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

### BC06 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale

## 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).

## Modalités pédagogiques

La formation est organisée en présentiel et partiellement en distanciel selon le rythme d'alternance qui permet une montée en compétences progressive de l'apprenant, en exploitant les situations de travail auxquelles il est exposé en entreprise.

## Évaluations certificatives / session d'examen\*

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
E1 : Culture générale et expression	3	Ponctuel	Ecrit
E2 : Langue vivante (anglais)	3	Pontuel	Oral
E3 : Culture économique, juridique et managériale	3	Pontuel	Ecrit
E4 : Relation client et négociation vente	5	CCF	Oral
E5 : Relation client à distance et digitalisation	4	Ponctuel	Ecrit et Oral
E6 : Relation client et animation de réseaux	3	CCF	Oral

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

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences : U1, U2 et U3.

Taux de réussite du CFA de rattachement Aktéap : disponible sur [www.cfa-creap.fr](http://www.cfa-creap.fr)

### 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 :

Licences / Bachelor

- Métiers du commerce international
- Commerce et distribution
- E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial
- Marketing
- Management de la relation commerciale

### Débouchés professionnels

- 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

## Modalités financières

**Aucun 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 moyen préconisé par France Compétences : 7650€

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	Apprentis de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1re année	27%	43%	53%*	100%*
2e année	39%	51%	61%*	100%*
3e 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 intégrez une classe en 1ère Bac Pro en apprentissage, après une 2<sup>e</sup> professionnelle ou générale sous statut scolaire, ou un CAP sous statut scolaire, en lien avec ce métier : la rémunération sera équivalente à une 2<sup>e</sup> année d'exécution de contrat.
- ☐ Vous intégrez la Terminale Bac Pro en apprentissage après avoir suivi ce diplôme sous statut scolaire jusqu'en 1<sup>re</sup> année de Bac Pro : la rémunération sera celle d'une 3<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
- ☒ Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1<sup>re</sup> année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
- ☐ Vous intégrez une Licence professionnelle (Bac+ 3) : la rémunération sera celle d'une 2<sup>e</sup> année d'exécution du contrat.
- ☐ Vous intégrez la dernière année d'une Licence générale en 3 ans (Bac+3) : la rémunération sera celle d'une 3<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

- Aide pour l'acquisition du 1er 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 et 2 mois après.

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
- ☐ Formation proposée sous statut apprentissage et stagiaire de la formation continue Aktéap CFC
- ☐ Formation proposée sous statut apprentissage et stagiaire de la formation continue CFP de l'établissement
- ☐ Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires

\* 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.

## Accès par transport

- Parking gratuit à proximité
- Gare SNCF à proximité (Pierrelatte 26)
- Accès autoroute A7 proximité (Sortie Montélimar Sud ou Bollène)
- Transports scolaires

## Accessibilité P.M.R des locaux

oui en partie

## Les + de la formation

- Engagement et partenariat

Établissement faisant parti d'un réseau

- **Restauration**

- Cantine
- Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro ondes
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité
- Autres : Ecole hôtelière sur place

- **Hébergement**

- Internat sur place

## Matériel /équipement

- CDI Centre de Documentation et d'Information sur place
- Salle de cours équipée d'ordinateurs, vidéo projecteur, téléviseur
- Connexion et Logiciels mis à disposition (office 365, Wordpress, Prestashop, CRM...)
- Salle d'examen

**UFA MARIE RIVIER**  
21, avenue Notre Dame  
07700 Bourg-Saint-Andéol  
04 75 54 50 52  
ufa@marie-rivier.com  
www.marie-rivier.com



**Contact de la formation :**  
**Hélène BONNEFOY**  
**Tél. 06 17 21 81 61**

**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 : 06937645  
N°SIRET : 50304921500026