

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)



BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)
(Bac+2)



Code titre / diplôme

32031212

Code RNCP

38368

Date d'enregistrement RNCP

11/12/2023

Certificateur

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Cadre européen de la certification

Reconnu par l'Etat de niveau 5 (cadre européen des certifications)

Éligible VAE

Oui

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Brevet de technicien supérieur (BTS)

Formation en apprentissage



LPP J.B. d'Allard

Coordonnées

7, rue du Bief
42600 - MONTBRISON
04 77 58 15 89
epont@jbdallard.com
<https://www.jbdallard.com/>

Contacts

Contact de la formation

Eric PONT
epont@jbdallard.com
04 77 58 15 89

Référent handicap

Monique ORTEL
contact@jbdallard.com
04 77 58 15 89



Publics et objectifs

- **voie d'accès:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement
- **Objectifs:** A l'issue de la formation, vous serez capable de :
 - négocier et accompagner la relation client,
 - analyser les besoins des clients, proposer des solutions adaptées et conclure des ventes dans une démarche commerciale efficace
 - participer à la gestion et à l'animation des réseaux sociaux et des plateformes numériques pour développer l'e-réputation de l'entreprise
 - organiser et animer un évènement commercial,
 - prospector et fidéliser une clientèle variée en utilisant des outils digitaux modernes
 - contribuer à la croissance du Chiffre d'Affaires de l'entreprise.



(siège régional)
4, rue de l'Oratoire
69330 CALUIRE ET CUIRE
contact@akteap.cneap.fr
www.akteap.fr

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

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 17362 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.



Dates et cycle de la formation

- **Année d'entrée dans le cycle:** 1^{re} année
- **Date de début:** 27/08/2026
- **Date de fin:** 10/07/2028
- **Durée du contrat:** Un contrat d'apprentissage peut commencer au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et aller jusqu'à 2 mois après la date de fin de la formation.
- **Aménagement PSH durée de la formation:** Un contrat d'apprentissage peut commencer au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et aller jusqu'à 2 mois après la date de fin de la formation.



Rythme et durée

- **Rythme en centre:** 2 jours
- **Rythme en entreprise:** 3 jours
- **Commentaire rythme:** Alternance 2 jours école en début de semaine/3 jours entreprise et avec des semaines à temps plein en entreprise.
Total de 150 jours à l'école sur les 2 ans de formation.
- **Durée en années:** 2
- **Durée en heures de formation:** 1350
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 1900



Prérequis

- **Public:** De 16 à 29 ans révolus.
Certains publics peuvent entrer au-delà de 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Conditions d'entrée:** Niveau d'entrée : être titulaire d'un diplôme de niveau 4 soit Bac Pro métiers du commerce et de la vente, soit d'un baccalauréat général ou technologique.
Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.
Capacités relationnelles, d'analyse, de travail en équipe, autonomie



Entreprises 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.

Par exemple :

Commerces et magasins spécialisés
Sociétés de e-commerce et de marketing
Banque et assurances
Immobilier
Automobile
Grande distribution...



Architecture et contenu de la formation

Bloc de compétence 1 : Relation client et négociation-vente

Bloc de compétence 2 : Relation client à distance et digitalisation

Bloc de compétence 3 : Relation client et animation de réseaux

• **Possibilité de valider un ou des blocs de compétences:** Oui

• **Si oui, lesquels:** Tous



Modalités d'évaluation et sanction de la formation

• **Modalités d'évaluation:** Evaluations menées sous forme d'examen ponctuel et épreuves terminales:

E1 Culture et expression

E2 Communication en langue vivante étrangère 1

E3 Culture économique, juridique et managériale

E4 Relation client et négociation - vente

E5 relation client à distance et digitalisation

E6 Relation client et animation de réseaux

EF1 Communication en langue vivante étrangère 2

• **Crédits ECTS:** Oui

• **Si oui, combien:** 120 crédits

• **Equivalences:** Nous consulter pour une étude personnalisée.



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).



Après la formation

• **Passerelles:** Nous consulter pour une étude personnalisée.

• **Suites de parcours:**

Licences professionnelles :

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

Licence Générale selon les conditions d'admission :

- Ecole supérieure de commerce (ESC)
- Ecole de commerce et de gestion (ECG)

• **Débouchés professionnels:** - Chargé d'affaires ou de clientèle

- Directeur/responsable/Animateur de réseau
- Délégué/Conseiller commercial
- Téléconseiller/ Téléopérateur/ Conseiller client à distance -
- Conseiller clientèle - Chargé d'assistance -
- Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce -
- Commercial e-commerce
- Marchandiseur - e-marchandiseur
- Animateur des ventes
- Responsable d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce -
- Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur...



Modalités et délai d'admission

• **Modalité de recrutement principale:** Dossier

• **Autres modalités de recrutement:**

• **Personnalisation sur 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.



Modalités financières

Pour l'apprenti :

En conformité avec l'article L6211-1 (Code du travail), la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Pour l'employeur :

Pour les employeurs privés, la formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil; en application des niveaux de prise en charge par France Compétences et selon les barèmes de la branche. Un reste à charge peut être demandé à l'employeur.

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

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation peut être prise en charge par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Coût : nous consulter



Les + de la formation

Engagements et partenariats:

-

Restauration: Oui

- **Détails:**

Self sur place

Commerces alimentaires et de restauration à proximité

- **Accessibilité PSH de la restauration:** Oui

Hébergement: Oui

- **Détails:**

Possibilité internat de l'établissement si place disponible

Foyer des jeunes travailleurs à proximité (centre Montbrison)

Liste de logements

- **Accessibilité PSH de l'hébergement:** Oui

Matériel / Équipement:

Salles équipées de vidéoprojecteur

Espace Numérique de Travail

Salles informatiques

- **Accessibilité PSH du matériel et de l'équipement:** Achat possible de matériel et équipement spécialisé pour les personnes en situation de handicap. Pour plus d'information : nous contacter.



Rémunération

- **Rémunération de l'apprenti:** L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC en fonction de l'âge et l'année dans le cycle de formation, hors exceptions (convention collective de l'employeur, antériorité...)

- **Aides prises en charges par l'établissement:**

- Aides à l'acquisition d'équipements pédagogiques (sous conditions).
 - Aide pour l'hébergement (si internat proposé par l'établissement).
 - Aide pour la restauration (si solution de restauration collective proposée par l'établissement)
 - Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs
- Plus d'infos : <https://www.1jeune1solution.gouv.fr/>



Accès et accessibilité P.S.H

- **Accès par transport:**

Parking gratuit

Ligne de bus à proximité (111 de Saint-Etienne - 112 de Boën sur Lignon)

Transports scolaires

Gare TER à proximité (place de la gare 42600 Montbrison)

- **Accessibilité P.S.H des locaux:** Oui totale