



## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Codes diplôme	320 312 129	
Niveau de sortie	III	
Durée de la formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1350 h en Centre (UFA) sur 2 ans</li> <li>● 1800 h en Entreprise sur 2 ans</li> </ul>	
Organisation pédagogique	Formation par la voie de l'Apprentissage Pédagogie de l'alternance Centre/Entreprise	
Lieu de formation	<p>Lycée et Institut Supérieur Saint-Denis</p>	Institut Supérieur Saint Denis 1 chemin de la Muette 07104 ANNONAY CEDEX Tél ; 04 75 69 27 96 Contact accueil : Gaëlle PEYRAVERNEY

### Objectifs

- Former des techniciens opérationnels. La formation vise la professionnalisation des étudiants à partir de situations réalisées aussi bien en cours qu'en milieu professionnel dans le cadre de contrats d'apprentissage

### Conditions de réussite

- Notes requises pour obtention diplôme : moyenne générale supérieure à 10
- Accompagnement personnalisé

### Conditions générales d'entrée en formation

Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Niveau d'entrée : Titulaire d'un BAC technologique STMG, Bacheliers issus des filières générales (S, ES, et L), BAC pro (notamment vente représentation commerce)</li> <li>● Age : être âgé de 15 à 26 ans ou en situation de handicap</li> <li>● Etre sous statut Apprenti.e en Contrat d'Apprentissage (CDD ou CDI) ou à défaut sous statut Stagiaire de la formation professionnelle (Dispositif Tremplin vers l'apprentissage)</li> <li>● Visite médecine du travail effectuée ou convocation</li> <li>● Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance</li> </ul>
Modalités d'inscription	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Inscription sur Parcoursup</li> <li>● Attestation d'engagement de l'employeur ou Cerfa FA13 Contrat d'apprentissage</li> <li>● Participation à la réunion d'information et à l'entretien de vérification des pré-requis</li> <li>● Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant</li> </ul>
Individualisation du parcours	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Positionnement : Bilan d'évaluation possible selon conditions fixées par le SAIA donnant lieu à dérogation sur la durée de la formation en fonction du parcours antérieur.</li> <li>● Convention de complément de formation dans une tierce entreprise</li> </ul>
Mixité public APP/FI/FC	NON
Type d'entreprises d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Service commerciale des PME ou des grandes entreprises, toutes entités indépendantes ayant une démarche de prospection commerciale</li> </ul>



### Inscription de la formation dans un parcours

Passerelles vers autre(s) diplôme(s)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Écoles de commerce (possibilité de rejoindre sur concours dans le cadre des admissions parallèles)</li> </ul>
Obligation de diplôme pour exercer	<ul style="list-style-type: none"> <li>● NON</li> </ul>
Suites de parcours possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Licence Professionnelle</li> <li>● école spécialisée</li> <li>● poursuite d'études à Bac +3 avec les licences délocalisées dans notre établissement par l'IUT Jean Moulin Lyon 3 et la CNAM Auvergne Rhône Alpes</li> </ul>
Débouchés professionnels	<p>Le BTS NDRC forme des vendeurs et managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribue à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.</p> <p>La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait les vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité</p>

### Contenus de formation

### Évaluation

	Disciplines du référentiel du diplôme ou du titre / modules d'enseignement (ECTS)	Répartition prévue en nombre d'heures		CCF ou ponctuelle/écrit...
		1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année ou Formation en un an	
Enseignement s généraux ou théoriques ou transversaux à toutes les disciplines	Français	82	75	Epreuve ponctuelle CCF et Epreuve ponctuelle Epreuve ponctuelle
	Communication en Langue Vivante Etrangère	82	75	
	Culture économique, juridique et managériale	123	105	
	<b>Sous total</b>	<b>287</b>	<b>255</b>	
Enseignements professionnels ou spécifiques	Relation client et négociation vente	123	125	CCF
	Relation client à distance et digitalisation	123	125	
	Relation client et animation de réseaux	82	70	
	Culture économique, juridique et managériale appliquée	41	35	
	Atelier professionnel	44	40	
	<b>Sous total</b>	<b>413</b>	<b>395</b>	
<b>Total annuel</b>		<b>700</b>	<b>650</b>	



### Moyens techniques et humains

Equipements et matériels	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Salles de cours équipées video projection, Espace numérique, Salle d'examen pour les CCF</li> <li>● Travail régulier sur postes informatiques avec des logiciels professionnels</li> </ul>
Equipe administrative et pédagogique	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 1 référente administrative</li> <li>● 1 équipe pédagogique : composée d'enseignants du lycée et institut supérieur ainsi que des formateurs issus du monde professionnel</li> </ul>

### Références

Taux de réussite des 3 dernières années	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
	93 %	94 %	83 %
Insertion professionnelle des 3 dernières années <i>(enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)</i>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
	NC	76 %	76 %
Les + de cette formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Des conditions de travail agréable (locaux récents et équipés) ainsi que des équipes pédagogiques compétentes et disponibles.....</li> <li>● Des résultats aux examens bien supérieurs à la moyenne</li> <li>● L'obtention de la Charte Erasmus + et la mise en place d'un partenariat avec un Etablissement d'Enseignement Supérieur au QUEBEC</li> </ul>		