

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Code diplôme :
32031212

Mise à jour : 28 octobre 2019

Durée de la formation

1350 heures sur 2 années complétée par la formation en entreprise pendant la durée du Contrat d'apprentissage

Organisation pédagogique

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

Niveau de sortie*

5

*Cadre Européen des Certifications pour
l'éducation et la formation tout au long de la vie

Entreprises d'accueil

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.

Les +

Formation en apprentissage avec un rythme de 2 jours en formation/3 jours en apprentissage.
. Formation gratuite et rémunérée

Votre Unité de Formation :

CAMPUS TEZENAS DU MONTCEL
31 boulevard Alfred de Musset
42000 SAINT ETIENNE

Tel : 04 77 79 14 08

Mail : alternance@tezenas.org

Site internet : <http://www.tezenas.org/institution/formations-superieures-alternance/>

CFA de rattachement :

CFA CréAp (siège régional) - 4 rue de l'oratoire - 69300 Caluire et Cuire
tél. 04 72 10 94 07 - mail cfa.creap@cneap.fr
Association loi 1901 - Numéro UAI : 0693764S N° SIRET : 50304921500026





1 OBJECTIFS

L'objectif de ce programme :

Accompagner le client/usager tout au long du processus commercial et intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

À l'issue de la formation, les participants seront capables :

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.



2 CONDITIONS DE RÉUSSITE

Assiduité en formation, autonomie, travail personnel soutenu, réflexivité
Pour valider son BTS, il faut donc obtenir la moyenne générale, soit 10/20 minimum.



3 CONDITIONS GÉNÉRALES D'ENTRÉE EN FORMATION

Pré requis :

Niveau d'entrée :

- Bac général, technologie ou professionnel validé
- Etre âgé de 15 à 29 ans ou en situation de handicap ou créateur d'entreprise,
- Avoir signé Contrat d'Apprentissage (CDD ou CDI),
- Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

Modalités d'inscription :

- Dossier de candidature complété,
- Participation à la réunion d'information et à l'entretien de vérification des pré-requis,
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant CERFA FA13 Contrat d'apprentissage ou à défaut Attestation d'engagement de l'employeur.

Individualisation du parcours :

- Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique.
- Convention de complément de formation dans une tierce entreprise si l'activité de l'entreprise ne couvre pas tous les champs du programme de formation.
- Modulation de la durée du contrat : de 6 mois à 3 ans en fonction du positionnement, jusqu'à 4 ans pour les personnes en situation de handicap.



4 CONTENUS DE FORMATION

	Disciplines du référentiel du diplôme ou du titre / modules d'enseignement (ECTS) (*)	Répartition prévue en nombre d'heures	
		1ère année	2ème année ou Formation en un an
Enseignements généraux ou théoriques ou transversaux à toutes les disciplines	Culture générale et expression écrite	80	90
	Communication en langue vivante étrangère	80	90
	Culture Economique Juridique et Managériale	100	110
Enseignements professionnels ou spécifiques	Relation client et négociation-vente	140	140
	Relation client à distance et digitalisation	140	140
	Relation client et animation de réseaux	120	120
	Total annuel	660	690



5 ÉVALUATION

Afin d'aider l'alternant.e à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre : contractualisation du parcours, évaluation en centre de formation et en entreprise, entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée.

Adaptation aux situations de handicap : session d'examen adaptée.

Épreuves	Coef	Forme
E1 Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite- 4H
E2 Communication en langue vivante étrangère	3	Oral- 30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite- 4H
E4 Relation client et négociation-vente	5	CCF
E5 Relation client à distance et digitalisation	4	Épreuve Ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique
E6 Relation client et animation de réseaux	3	CCF 2 situations d'évaluation

*Temps de préparation



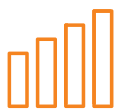
6 MOYENS TECHNIQUES & HUMAINS

Équipement matériel :

- . Salles de cours équipées de vidéo projection et système audio, écran, tableau blanc, connexion internet Wi-Fi
- . Plateau technique : 2 salles informatiques, un amphithéâtre équipé vidéo et audio, serveur RDS à distance

Formateurs :

NOM PRÉNOM	DIPLÔME	MATIÈRES
JOSEPH Myriam	AGRÉGATION droit-éco et gestion admin option commerciale	Relation client et animation de réseaux Relation client et animation de réseaux
DUMAS Anne Marie	Master II - Administration publique	Culture économique, juridique et managériale
MOORE Kathleen	Bachelor Degree in « English Studies » et permis d'enseignement (équivalent)	Communication en langue vivante étrangère
Maciel Marina	Titre RNCP « responsable marketing et commerciale » Master « ingénierie de l'intervention pédagogique »	Relation client et négociation-vente
BOUNAMA Salah	Licence sciences de l'éducation	Culture générale et expression



7 RÉFÉRENCES

non concerné ouverture en apprentissage septembre 2019

	2018	2017	2016
Taux de réussite	%	%	%
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	%	%	%
Satisfaction globale Maîtres d'apprentissage (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des MA ayant accompagné un apprenti du CFA)	%	%	%
Satisfaction globale Apprenti.e (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	%	%	%



8 APRÈS LA FORMATION

Suites de parcours possibles :

Possibilité de poursuites d'études dans l'établissement en Bachelor Business Management « Titre professionnel RNCP-Responsable d'agence commerciale de service » en contrat de professionnalisation

Débouchés professionnels :

Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial. E
Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur -

e-marchandiseur.se

Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice etc.



Déroulement de l'action de formation

Dates de formation :

- 1ère année : du 23/09/2020 au 16/08/2021
- 2ème année : du 17/08/2021 au 05/07/2022

Rythme de l'alternance : 2 jours par semaine en UFA

Mixité des publics en formation : Apprentis et stagiaires de la formation professionnelle

Conditions d'inscription

Nombre de places : 18

Modalités pratiques de positionnement sur le dispositif de formation par alternance :

- Réunion d'information collective : de janvier à juillet
- Entretiens individuels de positionnement : de mars à juillet
- Ateliers d'accompagnement à la recherche d'un contrat le cas échéant

Équipement

• Restauration :

Possibilité de déjeuner sur place soit au restaurant scolaire soit en salle hors sac équipée

• Hébergement :

Nombreux logements étudiants à proximité de l'établissement ; possibilité d'hébergement à l'internat de l'établissement.

• Transport :

Ligne de TRAM à 250 mètres de l'établissement

Gare autocar à 250 mètres de l'établissement : Lignes de bus quotidienne en provenance de Lyon, Roanne, Montbrison...

Gare ferroviaire de Carnot à 250 mètres de l'établissement : Ligne SNCF Le puy- Lyon

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES...

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.

Avant chaque période en entreprise, l'alternant.e part avec un projet d'acquisition dont il doit rendre compte systématiquement à son retour. Une relation étroite s'opère entre les apports du CFA et l'expérience en entreprise.

L'équipe éducative prépare l'alternant.e aux exigences du monde de l'entreprise. 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.

Deux visites de suivi annuelles sont menées par les formateurs, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage. Pédagogie active privilégiant les mises en situation ou simulations de résolution de problèmes individuelles et collectives, la mobilisation des savoirs sur l'élaboration de projets, une organisation coopérative des apprentissages et une responsabilité personnelle de l'alternant.e (plan de travail, auto-évaluation).



10 MODALITÉS FINANCIÈRES

Aucun frais de scolarité :
formation financée par la taxe d'apprentissage versée par les entreprises.

Rémunération/Statut salarié - apprenti.e :

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

Pour les contrats conclus à partir du 1er janvier 2019

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

* ou du salaire minimum conventionnel de l'emploi occupé

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)

AVANTAGES DE L'APPRENTISSAGE

POUR L'APPRENTI.E :

1 - Le salaire de l'apprenti est exonéré de charges sociales ce qui signifie que le salaire brut est le même que le salaire net.

2 - Carte Etudiant des métiers donnant accès à certaines réductions.

3 - L'apprenti peut bénéficier d'aides :

- Pour l'acquisition du 1^{er} équipement
- Pour l'hébergement
- Pour la restauration
- Pour la mobilité internationale
- Une allocation en cas de logement indépendant
- Une participation au permis de conduire de 500€ versée directement par le CFA à l'auto-école.

POUR L'EMPLOYEUR,
AIDE UNIQUE AUX EMPLOYEURS PRIVÉS DE
MOINS DE 250 SALARIÉS :

Site à consulter :

https://www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance/