

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

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** : Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **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/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'Etat 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 septembre.

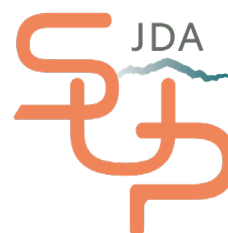
Durée du contrat

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, 3 jours en entreprise.
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 JDA SUP'

95 rue du Lycée
01170 CESSY
04 50 28 36 05
ufa@jda-gex.org
www.jda-gex.org

Architecture et contenu de la formation

Bloc de compétences 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 de compétences 2 : Relation Client à distance et Digitalisation

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

Bloc de compétences 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

Cours interactifs & jeux de rôle

DCF Challenge : challenge commercial au niveau national, c'est une expérience de plusieurs mois au niveau individuel et en binôme, qui vous permet de travailler sur de réelles problématiques d'entreprises. À chaque étape du concours, vous pouvez remporter des primes financières et des cadeaux.

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 *

Épreuves	Coefficient	Type	Forme
E1 : Culture générale et expression	3	Ponctuel	Ecrit (4 heures)
E2 : Communication en langue vivante étrangère (anglais)	3	CCF	30 min prép/ 30 min oral
E3 : Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuel	Ecrit (4 heures)
E4 : Relation client et négociation vente	5	CCF	40 min prép/ 60 min oral
E5 : Relation client à distance et digitalisation	4	CCF	Ecrit (3h) Pratique 40'
E6 : Relation client et animation de réseaux	3	CCF	40 min

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Possibilité de valider :

Les épreuves E1, E2 et E3

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.

Références : Taux moyens du CFA régional

	2022-23	2021-22	2020-21	2019-20
Taux de réussite du BTS NDRC dans l'UFA	-	-	-	-
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% -	94% -
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% -	86% -
Taux d'abandon globaux	-	14%	11%	-

Retrouvez également tous les résultats globaux du CFA Aktéap sur notre site internet.

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

- 3e année de Bachelor Responsable Marketing et Commercial (à JDA Sup)
- 3e année de Bachelor en commerce international, finance, banque, assurance,...

Débouchés professionnels :

- Chargé de clientèle, Vendeur,
- Représentant, Commercial, Chargé d'affaires
- Télévendeur, Téléconseiller
- Animateur de réseau
- Responsable e-commerce
- Responsable d'équipe
- ...

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^{re} 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 en UFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation en UFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier
(sous réserve du nombre de places disponibles)

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 d'apprentissage exclusivement.

Accès par transport

EN BUS :

- Via la ligne F (Genève – Gex) : arrêt « Cessy, Les Hauts » devant JDA'Sup
- Via la ligne 33 (Bellegarde – Divonne) : arrêt « Gex Centre », à 10 minutes à pied de JDA'Sup
- Via la ligne 814 (Coppet – Gex) : arrêt « Gex Centre », à 10 minutes à pied de JDA'Sup
- Via la ligne LUGE (Ligne Urbaine de Gex)

Consultez les lignes, les arrêts et les horaires à partir du site de la ville de Gex

EN VOITURE :

- Parking chemin de Belle Ferme, au-dessus du lycée
- Parking du Journans, rue de la Poudrière

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale.

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

DCF Challenge en 2e année
Espace dédié aux étudiants
Restauration sur place à 2€

• Restauration

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

• Hébergement

- Liste de logements chez l'habitant transmis par l'UFA

Matériel / Équipement

- La presse quotidienne et des magazines en libre accès sur internet
- Un espace CDI
- Des prises pour recharger vos portables et ordinateurs

Coordonnées de l'UFA



UFA JDA SUP'

95 rue du lycée
01170 CESSY
04 50 28 36 00
ufa@jda-gex.org
www.jda-gex.org

Référente Handicap

Sophie LEFEBVRE
sophie.lefebvre@jda-gex.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