

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, mettre en œuvre et contrôler le plan d'actions commerciales, participer à l'évolution de la politique commerciale.

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** : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.

Modalités d'inscription

- Inscription Parcoursup.
- 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
320 312 12	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).

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 à l'établissement, 3 jours en entreprise.

Coordonnées de l'UFA



**PHILIPPINE
DUCHESNE**
ITEC BOISFLEURY

**Lycée Philippe DUCHESNE
– ITECBOISFLEURY**

76 Grande rue
38700 LA TRONCHE
04 76 42 04 89
contact@philippine-duchesne.fr
www.philippine-duchesne.fr

Contenu de formation

	Matières
Matières générales	Langues vivantes (Anglais)
	Expression et culture générale
	Culture économique, juridique, et managériale
Matières professionnelles	Relation client et négociation vente
	Relation client à distance et digitalisation
	Relation client et animation de réseaux
	Atelier de professionnel

Le CFA CréAp et ActiFormation deviennent Aktéap, pour une offre complète de formation en apprentissage et de formation continue.



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 et une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
Expression et culture générale	3	Ponctuel	Ecrit
Langue Vivante (Anglais)	3	Ponctuel	Oral
CEJM	3	Ponctuel	Ecrit
Relation client et négociation-vente	5	CCF	
Relation client et digitalisation	4	Ponctuel	Ecrit et Oral
Relation client et animation de réseaux	3	CCF	

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

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

	2019	2018	2017
Taux de réussite globaux	87,06%	83,99%	83,01%
• Taux de réussite CAP / CAPA / MC / TP/ DE	96,69%	97,26%	96,69%
• Taux de réussite Bac Pro / Bac Pro A / BP	91,89%	89,20%	89%
• Taux de réussite BTS / BTSA titre Bac +2	82,24%	80,73%	80%
• Taux de réussite Formations Bac +3	60%	68,75%	44%
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	Résultats enquête en cours	82%	80%
Taux de poursuite d'étude	NC	NC	NC
Satisfaction globale Apprenti(e) (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	87%	88%	Non mesuré

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

Licences Professionnelles :

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

Débouchés professionnels :

- Superviseur
- 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
- Responsable de zone.

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 moyen préconisé par France Compétences : 8 500 €

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 ^{ère} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^{ème} année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^{ème} 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^{ère} 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**.
- 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.

Dates de la formation

Année de la formation	Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de la formation (incluant examens)
1 ^{ère} année	2020-2022	01/09/2020	06/07/2022
2 ^{ème} année	2020-2021	01/09/2020	06/07/2021

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2020

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 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 en mixité des publics apprentis et scolaires.

Accès par transport

- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité 16-62 - tram B.
- Gare TGV Ter à proximité (Grenoble - Gières).

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui en partie.

Les + de la formation

• Restauration

Cantine / self sur place.

Matériel / Équipement

- Salles de cours équipées video projection, Espace numérique, Salle d'examen pour les CCF...

Coordonnées de l'UFA



**PHILIPPINE
DUCHESNE**
ITEC BOISFLEURY

Lycée Philippine DUCHESNE – ITECBOISFLEURY

76 Grande rue
38700 LA TRONCHE
04 76 42 04 89
contact@philippine-duchesne.fr
www.philippine-duchesne.fr

CFA de rattachement :

Le CFA CréAp et ActiFormation fusionnent pour devenir Aktéap



(siège régional)
4 rue de l'Oratoire
69300 Caluire et Cuire
04 72 10 94 07
contact@akteap.cneap.fr
www.cfa-creap.com

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