



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Code RNCP : 38368

NIVEAU 5

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

OBJECTIFS PROFESSIONNELS			
<p>Le(la) titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un e commercial e généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il (elle) gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il (elle) possède une solide culture numérique. Il (elle) accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le (la) titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il (elle) intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il (elle) porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il (elle) est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il (elle) assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il (elle) maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il (elle) développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.</p> <p>Métiers visés : Commercial•e, Téléconseiller•e, Animateur·trice e-commerce, Animateur·trice de réseau</p>			
PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES		
Toute personne qui souhaite devenir un professionnel hautement qualifié dans l'animation et la gestion d'un espace commercial	Formation en présentiel		
PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS		
Être titulaire du baccalauréat ou du diplôme d'accès aux études universitaires, Être titulaire d'un titre ou diplôme classé ou homologué niveau 4 (Baccalauréat général, technologique ou professionnel, brevet professionnel, brevet de technicien).	Référent administratif : viedelapprenant@cfablagnac.org Référent handicap et accompagnement socio professionnel : accompagnement@cfablagnac.org Référent pédagogique : pedagogie@cfablagnac.org Référent entreprise : pedagogie@cfablagnac.org Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation		
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES		
Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins. Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. accompagnement@cfablagnac.org	Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.		
MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES		
Avoir satisfait aux prérequis. Avoir rendu le dossier d'inscription complet. Période d'inscription de Janvier à Décembre. Dispense des domaines généraux possibles en fonction des profils candidats : nous contacter.	Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif, deux studios d'enregistrement vidéo. Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques. Équipement professionnel individuel, nous consulter.		
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU		
Développer les relations-clients, et négocier les ventes Développer les relations-clients à distance et digitalisation Animation relation client, et de réseaux	Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant		
	Intitulé	Volume horaire annuel	
		1ère année	2ème année
	Culture Générale et Expression	65	65
	Langue vivante étrangère Anglais ou Espagnol	90	90
	CEJM	92	92
	CEJM Appliquée	28	28
	Bloc 1 Relation client et négociation vente	80	80
	Bloc 1 Relation client et négociation vente - Ateliers professionnels	40	40
	Statistiques/représentations graphiques	28	28
	Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation	80	80
	Bloc 2 Relation client à distance et digitalisation - Ateliers professionnels	40	40
	Bloc 3 Relation client et animation réseaux	80	80
	Bloc 3 Relation client et animation réseaux - Ateliers professionnels	40	40
EPFE	12	12	
Total	675	675	

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps. Livret d'apprentissage et visites en entreprise. Évaluation des acquis : Contrôle en cours de formation, et fin de parcours. Délivrance d'un certificat de réalisation de formation et d'une attestation de compétences professionnelles. En cas de validation partielle du diplôme, possibilité de valider les blocs de compétences non acquis durant 5 années maximum.	Diplôme de niveau 5 selon le référentiel de certification de l'Éducation Nationale.

POURSUITE DE FORMATION
Titre professionnel REM Licence professionnelle e-commerce et marketing numérique Licence professionnelle manager technico-commercial Licence professionnelle commercialisation de produits bancaire Licence vente, licence commerce

DURÉE	EFFECTIFS
Formation sur 2 ans. À partir de 675 heures/an. 2 alternances possibles : - 2 jours à la CFA semaine et 3 jours en entreprise/ semaine + 9 semaines de 5 jours à la CFA. - 2 semaine de 35h de formation par mois à la CFA .	Effectif par groupe : minimum 16, maximum 30

DATES	HORAIRES
Selon le calendrier prévisionnel mis à disposition par les conseillères de formation.	Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière

LIEU	TARIFS
Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac	Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis.