

## 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><b>Métiers visés :</b> 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Être titulaire du baccalauréat ou du diplôme d'accès aux études universitaires,<br/>Être titulaire d'un titre ou diplôme classé ou homologué niveau 4 (Baccalauréat général, technologique ou professionnel, brevet professionnel, brevet de technicien).</p> | <p>Référent administratif : viedelapprenant@cfablagnac.org<br/>Référent handicap et accompagnement socio professionnel : accompagnement@cfablagnac.org<br/>Référent pédagogique : pedagogie@cfablagnac.org<br/>Référent suivi entreprise : pedagogie@cfablagnac.org<br/>Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation</p> |

| ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES                                                                                                                                                                                                                | MÉTHODES PÉDAGOGIQUES                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins.<br/>Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite.<br/>accompagnement@cfablagnac.org</p> | <p>Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être.<br/>Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.</p> |

| MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS                                                                                                                                                                                                                | MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Avoir satisfait aux prérequis.<br/>Avoir rendu le dossier d'inscription complet.<br/>Période d'inscription de Janvier à Décembre.<br/>Dispense des domaines généraux possibles en fonction des profils candidats : nous contacter.</p> | <p>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.<br/>Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques.<br/>Équipement professionnel individuel, nous consulter.</p> |

| OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES                                                                                                                                                         | VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU                                                                                                        |                       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| <p>Développer les relations-clients, et négocier les ventes<br/>Développer les relations-clients à distance et digitalisation<br/>Animation relation client, et de réseaux</p> | 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         |
|                                                                                                                                                                                | <b>Total</b>                                                                                                                         | <b>675</b>            | <b>675</b> |

| MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SANCTION VISÉE                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps.<br/> Livret d'apprentissage et visites en entreprise.<br/> <b>Évaluation des acquis</b> : Contrôle en cours de formation, et fin de parcours.<br/> 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.</p> | Diplôme de niveau 5 selon le référentiel de certification de l'Éducation Nationale. |

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

| DURÉE                                                                                                                                                                                                                                    | EFFECTIFS                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Formation sur 2 ans.<br>À partir de 675 heures/an.<br>2 alternances possibles :<br>- 2 jours à la CFA semaine et 3 jours en entreprise/ semaine + 9 semaines de 5 jours à la CFA.<br>- 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<br>21 avenue Georges Brassens<br>31700 Blagnac | <b>Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage.</b><br>Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis. |