

BTS Négociation 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** : être titulaire d'un baccalauréat général, professionnel ou technologique pour entrer en 1ère année.
- **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'État de Niveau 5 (cadre européen des certifications). équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

Durée de la formation

1350 heures (sur 2 années).
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 par semaine en UFA,
3 jours par semaine 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



Lycée des Métiers Les Gorges

22 rue des Orphelines
38500 VOIRON
04.76.05.03.83
secretariat@lycee-lesgorges.fr

Architecture et contenu de la formation

BC01 - 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

BC02 - Relation client à distance et digitalisation

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

BC03 - 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

BC04 - Appréhender et réaliser un message écrit

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

BC05 - Communiquer oralement

- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

BC06 - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

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 : Expression et culture générale | 3 | Ponctuel | Ecrit |
| E2 : Langue Vivante (Anglais) | 3 | Ponctuel | Oral |
| E3 : Culture économique, juridique et managériale | 3 | Ponctuel | Ecrit |
| E4 : Relation client et négociation vente | 5 | CCF | Oral |
| E5 : Relation client à distance et digitalisation | 4 | Ponctuel | Ecrit et Oral |
| E6 : Relation client et animation de réseaux | 3 | CCF | Ecrit |

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Possibilité de valider un ou des blocs de compétences : Oui

Lesquels : Relation client et négociation vente et/ou Relation client et animation de réseaux.

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 (Quiz, 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 :

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 :

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

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 €.

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 ^{er} 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).

Aides financières de l'apprenti

- Aide pour l'acquisition du **1^{er} équipement** (selon OPCO).
- 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.

Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes à compter de mars.

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

Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites à proximité
Ligne de bus à proximité - Transisère
Transports scolaire G20, 6200
Gare routière et TER à proximité
Aéroport Lyon Saint Exupéry à 70km
Aéroport Grenoble Alpes Isère à 26km

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui totale

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

- Lycée des métiers labellisé
- Lycée labellisé EUROSCOL/Erasmus+ ; partenariat avec 9 pays européens: Portugal, Italie, Espagne, Roumanie, Malte, Chypre, Turquie, Norvège
- Groupe CREEFI avec CREEFI formation pour la formation continue; titres professionnels ; VAE

• Restauration

- Cantine / self / espace repas sur place
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

• Hébergement

- Liste de foyers étudiants ou résidences étudiantes transmis par l'UFA

Matériel / Équipement

- Plateaux techniques
- Salle multimédia
- 3 salles informatique / 1 salle d'étude

Coordonnées de l'UFA



Lycée des Métiers Les Gorges

22 rue des Orphelines
38500 VOIRON
04.76.05.03.83
secretariat@lycee-lesgorges.fr

Référente Handicap

Kelly PERPETUA
viescolaire@lycee-lesgorges.fr

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