

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)



BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)

Niveau 5 (Bac+2)



Code diplôme

32031212

Code RNCP

38368

Date d'enregistrement RNCP

11/12/2023

Certificateur

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Cadre européen de la certification

Reconnu par l'Etat de niveau 5 (cadre européen des certifications)

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Brevet de technicien supérieur (BTS)



Informations générales

- **Type de formation:** Formation en apprentissage



Publics et objectifs

- **Public concerné:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement
- **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

Unité de Formation d'Apprentis

CREEFI
Les Gorges
COUBLEVIE

Les Gorges - Groupe CREEFI

Coordonnées

92, Allée du Séquoïa

38500 - COUBLEVIE

04 76 05 03 83

secretariat.ufa@lycee-lesgorges.fr

<https://www.creefi.fr/voiron-les-gorges/>

Contacts

Contact de la formation

Amandine BELLONE

secretariat.ufa@lycee-lesgorges.fr

04 76 05 03 83

Référent handicap

Kelly PERPETUA

viescolaire@lycee-lesgorges.fr

04 76 05 03 83



(siège régional)

4, rue de l'Oratoire

69330 CALUIRE ET CUIRE

contact@akteap.cneap.fr

www.akteap.fr

Association loi 1901

N° SIRET: 50304921500026

N° UAI: 0693764S

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 17362 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.



Dates et cycle de la formation

- **Année d'entrée dans le cycle:** 1^{re} année
- **Date de début:** 01/09/2025
- **Date de fin:** 10/07/2027
- **Durée du contrat:** Un contrat d'apprentissage peut démarrer au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et aller jusqu'à 2 mois après la date de fin de la formation.
- **Aménagement PSH durée de la formation:** Adaptations pédagogiques et aménagements spécifiques possibles pour les personnes en situation de handicap (PSH).



Rythme et durée

- **Rythme en centre:** 2 jours
- **Rythme en entreprise:** 3 jours
- **Commentaire rythme:** Le calendrier d'alternance, remis lors de l'inscription, peut varier en fonction des périodes d'activité fortes en entreprise.
- **Durée en années:** 2
- **Durée en heures de formation:** 1350
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 1600



Prérequis

- **Âge:** De 16 à 29 ans révolus. Certains publics peuvent intégrer au-delà de 29 ans : apprentis préparant un diplôme supérieur à celui obtenu, travailleurs handicapés, personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Voie d'accès:** Être titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **Qualités attendues:** Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.



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 oeuvre une démarche commerciale.



Architecture et contenu de la formation

Bloc de compétence 1 : Relation client et négociation-vente

Bloc de compétence 2 : Relation client à distance et digitalisation

Bloc de compétence 3 : Relation client et animation de réseaux

Bloc de compétence 4 : Appréhender et réaliser un message écrit

Bloc de compétence 5 : Communiquer oralement

Bloc de compétence 6 : Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

- **Possibilité de valider un ou des blocs de compétences:** Oui
- **Si oui, lesquels:** Blocs 1, 2, 3, 4, 5 et 6.



Modalités d'évaluation et sanction de la formation

- **Modalités d'évaluation:** La formation et l'évaluation sont menées sous les formes suivantes : CCF (Contrôle en Cours de Formation) combiné avec des épreuves ponctuelles.
- **Crédits ECTS:** Oui
- **Si oui, combien:** 120 crédits
- **Equivalences:** Nous consulter pour une étude personnalisée.



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).



Après la formation

• **Passerelles:** Nous consulter pour une étude personnalisée.

• **Suites de parcours:**

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
- Manageur 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 et délai d'admission

• **Modalité de recrutement principale:** Dossier

• **Autres modalités de recrutement:**

• **Personnalisation sur 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.

Pour postuler à cette formation, merci de cliquer sur le lien suivant : <https://akteap.ymag.cloud/index.php/preinscription/>



Modalités financières

Pour l'apprenti :

En conformité avec l'article L6211-1 (Code du travail), la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Pour l'employeur :

- Pour les employeurs privés, la formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil; en application des niveaux de prise en charge par France Compétences et selon les barèmes de la branche. Un reste à charge peut être demandé à l'employeur.
- Pour les employeurs publics d'État et hospitaliers, la formation est prise en charge par ces derniers.
- Pour les employeurs publics territoriaux, la formation peut être prise en charge par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Coût : nous consulter



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: Oui

• Détails:

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

• Accessibilité PSH de la restauration: Oui

Hébergement: Non

• Détails:

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

• Accessibilité PSH de l'hébergement: Non

Matériel / Équipement:

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

• **Accessibilité PSH du matériel et de l'équipement:** Achat possible de matériel et équipement spécialisé pour les personnes en situation de handicap.

Pour plus d'information : nous contacter.



Rémunération

• **Rémunération de l'apprenti:** L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC en fonction de l'âge et l'année dans le cycle de formation, hors exceptions (convention collective de l'employeur, antériorité...)

• Aides prises en charges par l'établissement:

- Aides à l'acquisition d'équipements pédagogiques (sous conditions).
- Aide pour l'hébergement (si internat proposé par l'établissement).
- Aide pour la restauration (si solution de restauration collective proposée par l'établissement)
- Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs

→ Plus d'infos : www.1jeune1solution.gouv.fr



Accès et accessibilité P.S.H

• Accès par transport:

Bus, train, vélo, moto, voiture

• Accessibilité P.S.H des locaux: Oui totale



Indicateurs de résultat

LES GORGES	2023-24	2022-23	2021-22	2020-21
BTS NDRC Taux de réussite de cette formation dans l'établissement <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	NA NA/NA	NA NA/NA	NA NA/NA
Formations d'Akteap dans l'établissement Taux de réussite <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	100% 2/2	100% 1/1	NA NA/NA
Taux d'insertion professionnelle de cette formation (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	38%*	44%*
Taux d'insertion de cette formation dans le métier visé (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	35%*	NC
Taux de poursuite d'étude de cette formation	EC	EC	55%*	50%*
Satisfaction globale Apprenants entrants de cette formation (Enquête réalisée en début de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	NA 0/14	89%* 600/2531	90%* 365/2485	92%* NA/NA
Satisfaction globale Apprenants sortants de cette formation (Enquête réalisée en fin de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	EC	76%* 516/2428	68%* 354/2400	83%* NA/NA
Taux d'abandon de cette formation	EC	14%*	14%*	11%*

EC : En Cours • NA : Non Applicable • NC : Non Concerné

* Taux global calculé sur l'ensemble des apprenants d'Akteap.

Retrouvez également tous les résultats globaux du centre de formation sur notre page : akteap.fr/qui-sommes-nous