

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## Objectifs

- **Vendre et gérer la relation client :**
  - Créer et développer des clientèles cibles
  - Animer et gérer la gestion client digitale
  - Créer et animer un réseau de vente
- **Produire les informations commerciales :**
  - Intégrer un système d'information commerciale
  - Contribuer à son amélioration
  - Gérer l'information commerciale
- **Organiser et manager l'activité commerciale :**
  - Piloter l'activité commerciale
  - Évaluer la performance commerciale
  - Participer à l'organisation de l'équipe commerciale
- **Mettre en œuvre la politique commerciale :**
  - Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
  - Adapter et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales
  - Participer à l'évolution de la politique commerciale

## Terrains d'accueil

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Les activités du titulaire de ce BTS sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

## Prérequis

**Âge :** contrat d'apprentissage jusqu'à 29 ans révolus - Plus de 30 ans : possibilité de contrat de professionnalisation

**Niveau d'entrée :** BAC toutes séries, DAEU ou équivalent

**Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance

## Modalités d'inscription

- Inscription sur ParcoursSup et/ou sur notre site
- Dossier de candidature complété
- Participation à la réunion d'information et à l'entretien de vérification des prérequis
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant
- Signature d'un contrat ou attestation d'engagement de l'employeur

## Formation

**Code diplôme**  
320 312 12

**Code RNCP**  
34030

### Niveau de sortie

Diplôme reconnu par l'Etat de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, 120 crédits ECTS

### Durée de la formation

1350 heures (sur 2 ans)  
Démarrage en septembre

### Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement\*

### Rythme de l'alternance

2 jours en CFA

3 jours 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*

## Vos contacts

### Grazielle MAZZILLI

Responsable de  
formation

06.04.67.06.46

gmazzilli@les-charmilles.fr

### Pascale SINNER

Référente Handicap

04.76.03.74.08

psinner@les-charmilles.fr

### Hakima GUELLA

Référente Mobilité Internationale

04.76.03.74.12

hguella@les-charmilles.fr

## Contenu de formation et modalités d'évaluation :

	<b>MATIERES</b>	<b>Volume horaire</b>	<b>Coeff</b>	<b>Type</b>	<b>Forme</b>
Matières générales	Culture générale et expression	120	3	Ponctuel	Ecrit
	LV1 - LV2	150	3	Ponctuel	Oral
	Culture économique, juridique et managériale	200	3	Ponctuel	Ecrit
	Culture économique, juridique et managériale appliquée	50	Transversale		
<b>COMPETENCES</b>					
Matières professionnelles	Relation client et négociation-vente	200	5	CCF	Oral + dossier
	Relation client à distance et digitalisation	200	4	Ponctuel	Ecrit + pratique
	Relation client et animation de réseaux	200	3	CCF	Oral + dossier
	Ateliers de professionnalisation	100	Non Évalué		

Conditions de présentation à l'examen du BTS :

- avoir été inscrit à l'examen par le CFA
- avoir réalisé le nombre d'heures en entreprise et au CFA prévu par le contrat

### 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.

Des visites de suivi sont menées par les formateurs 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).

Le Pôle Innovation met à disposition des apprenants des outils pédagogiques innovants

## Références

	2021	2022
<b>Taux de réussite</b>		
• Taux de réussite <b>global</b> de la formation*		87%
• Taux de réussite des <b>apprentis</b> de la formation**	NC	87%
<b>Taux de rupture</b>		5%
<b>Suivi post - formation</b> (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)		
• Insertion professionnelle		87%
• Taux de poursuite d'étude		80%
<b>Satisfaction globale apprenti(e)</b> Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des alternants du CFA	NC	87%
<b>Satisfaction globale entreprises</b> Enquête réalisée tous les ans auprès des tuteurs d'alternants		81%

\* Taux de réussite global : Nb de candidats ayant réussi l'examen / Nb de candidats présents à l'examen (**tous statuts confondus**) x100

\*\* Taux de réussite des apprentis de la formation : Nb de candidats ayant réussi l'examen / Nb de candidats présents à l'examen (**sous statut d'apprenti**) x100

## Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières en cours de formation 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

## Après la formation

### Suite des parcours possibles :

- Licence Commerce, vente et marketing
- Licence Gestion des Organisations
- Toutes Licences pro commercial

### Débouchés professionnels :

- Attaché commercial
- Chef des ventes
- Télévendeur

## Modalités financières

### Aucun 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 préconisé par France Compétences hors accord de branche : 8 500 €. Pour les contrats pro : nous contacter pour un devis.

### 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
1ère année	27%	43%	53%*	100%*
2ème année	39%	51%	61%*	100%*
3ème 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 1ère année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2e 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.

### Rémunération de l'alternant (contrat de professionnalisation)

L'alternant perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Ancienneté/Âge	moins de 21 ans	21 ans et plus	26 ans et plus
Titulaire d'un diplôme à finalité non professionnelle (Bac général)	55%	70%	Au moins le SMIC ou 85% de la rémunération minimale conventionnelle
Titulaire d'un diplôme à finalité professionnelle (Bac Pro, Bac techno, BTS, DUT)	65%	80%	Au moins le SMIC ou 85% de la rémunération minimale conventionnelle

### Aides aux apprentis (sous conditions)

- ✓ Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs
- ✓ Pack Office 365 Etudiant
- ✓ Inscription au programme Orthodidacte
- ✓ Aide au transport
- ✓ Carte Nationale des Métiers (tarifs réduits)

### Date de la formation

Année de la formation	Promotion	Date de début de la formation	Date de fin de formation
1ère année	2022-2024	Sept 2022	Juin 2024
2ème année	2022-2023	Sept 2021	Juin 2023

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2023.  
Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration ou passerelle possible en cours d'année.

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

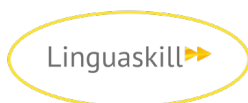
### Publics accueillis

- ✓ Formation proposée sous statut d'apprentissage et de professionnalisation.
- ✓ Personne en situation de handicap : Prendre contact avec la référente Handicap pour étudier votre situation.

### Ressources

Les équipes pédagogiques sont issues du monde professionnel, et entendent ancrer leurs méthodes dans la réalité des entreprises.  
De nombreuses interventions sont prévues tout au long de la formation pour apporter des témoignages de professionnels.  
Un équipement en ordinateur portable est à prévoir.

### La valeur ajoutée de l'établissement



### Lieu de la formation

#### CFP CHARMILLES

8 rue de Tour de l'Eau  
38400 Saint Martin d'Hères  
04.76.03.74.00  
info-cfp@les-charmilles.fr  
www.cfp-charmilles.com

