

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Titre à finalité professionnelle BTS Négociation et digitalisation de la relation client - Diplôme reconnu par l'Etat de niveau 5 - Enregistré au RNCP N°38368 - Code NSF 312 - Code diplôme 32031212 - Date validité du titre par décision de France Compétences du 01/01/2024 au 31/12/2028 délivré par le Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche



**Contrat d'apprentissage ou de
professionnalisation sur 2 ans
1350 heures de formation**
Personnalisation du parcours possible



**2 jours en CFA
3 jours en entreprise***
*le calendrier peut varier pour tenir compte des
périodes d'activité forte en entreprise



**Certification
de niveau 5
Bac + 2 - 120 crédits ECTS**



**CFP Charmilles
8-10 rue du Tour de l'eau
38400 Saint Martin d'Hères**



**Aucun frais
d'inscription**



**Formation accessible à tous
types de handicap**

Prérequis

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

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

Métiers visés

- Commercial (et tous ses dérivés : assistant commercial, attaché commercial, commercial terrain ou sédentaire...)
- Technico-commercial
- Assistant chef de produit
- Téléprospecteur / téléconseiller bancaire
- Conseiller client (chargé clientèle)
- Community manager
- Assistant e-commerce
- Promoteur des ventes
- Agent immobilier

Contacts

Grazielle Mazzilli
Responsable formation
09 74 13 00 65
gmazzilli@les-charmilles.fr

Pascale Sinner
Référente handicap
04 76 03 74 08
psinner@les-charmilles.fr

Hakima Guella
**Référente mobilité nationale et
internationale**
04 76 03 74 12
hguella@les-charmilles.fr

Marina Ballan
Chargée des Relations Entreprises
04 57 13 82 00
mballan@les-charmilles.fr

Objectifs pédagogiques

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 oeuvre la politique commerciale :

- Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
- Adapter et mettre en oeuvre 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 oeuvre 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

Modalités d'inscription

- Inscription sur Parcoursup et / ou sur notre site internet : les-charmilles.fr
- Dossier de candidature complété
- Participation à un entretien de motivation avec le responsable de la formation
- L'admission sera définitivement validée par la signature d'un contrat et sous réserve de places disponibles. Possibilité de statut stagiaire de la formation -> nous contacter. Notre service relations entreprises peut vous accompagner à la recherche d'entreprise.

Les + des Charmilles



Et aussi :

**Un parking privé dédié aux apprentis Charmilles
Un pôle vie étudiante**



Le CFP et SciencesTech Charmilles
Ambassadeurs Or H+

Linguaskill ▶



Contenu de formation et modalités d'évaluation

Matières	Nombre d'heures	Coeff	Type	Forme
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		
Compétences				
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	-	-

Afin d'aider l'alternant 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 (évaluations formatives, productions personnelles, entraînement aux épreuves, questionnaire oral par soutenance...)
- 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

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

Conditions de présentation à l'examen

Conditions de présentation à l'examen du BTS :

- avoir été inscrit à l'examen par le CFA
- avoir réalisé le nombre d'heures de formation prévues par le référentiel

Suite de parcours possibles

- [Licence Gestion des Organisations](#)
- [Licence Gestion des Ressources Humaines](#)
- Licence Commerce, Vente et Marketing
- Licence Générale Economie Gestion
- Toute autre licence pro à dominante commerciale et marketing

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.

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

Modalités financières

- **Pour les alternants** et conformément à la loi, le CFA OGEC Charmilles ne vous demandera aucun frais de scolarité.
- **Pour les entreprises**, la formation est éligible à la prise en charge financière par votre opérateur de compétences (OPCO). Le coût de la formation est de 7 956 € par année.

Pour les contrats d'apprentissage, si le montant de prise en charge de votre OPCO diffère merci de nous contacter pour un devis personnalisé.

Pour les contrats de professionnalisation, nous contacter pour un devis personnalisé.

- **Pour la fonction publique territoriale**, vous rapprocher des règles établies par le CNFPT.
- **Pour la fonction publique d'État**, nous vous invitons à nous contacter pour un devis personnalisé.

Rémunération de l'alternant

Contrat d'apprentissage

Qui est concerné ?

Les jeunes de 16 à 29 révolus. Dérogation à la limite d'âge supérieure :

- Lorsque le contrat fait suite à un contrat d'apprentissage précédemment conclu et conduit à un niveau de diplôme supérieur à celui obtenu à l'issue du contrat précédent
- Lorsqu'il y a eu rupture de contrat pour des causes indépendantes de la volonté de l'apprenti
- Lorsque le contrat est conclu par une personne qui est reconnue comme travailleur handicapé

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC.

Année d'exécution du contrat	Apprenti de - de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et +
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 branche 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 :

Succession de contrats :

- Avec le même employeur, la rémunération est au moins égale à celle perçue au cours de la dernière année du contrat précédent lorsque ce dernier a conduit à l'obtention du diplôme préparé.
- Avec un employeur différent, la rémunération est au moins égale à la rémunération minimale qui aurait été perçue lors de la dernière année du contrat précédent lorsque ce dernier a conduit à l'obtention du diplôme préparé.

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

Contrat de professionnalisation

Qui est concerné ?

- Les jeunes de 16 à 25 ans révolus voulant compléter leur formation initiale
- Les demandeurs d'emploi de 26 ans et plus

L'alternant perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC.

Ancienneté, âge	- de 21 ans	21 ans et +	26 ans et +
Titulaire d'un diplôme à finalité non professionnelle (Bac général)	55 %	70 %	Au moins le SMIC ou rémunération minimale conventionnelle
Titulaire d'un diplôme à finalité professionnelle (Bac Pro, Bac Techno, BTS et BUT)	65 %	80 %	Au moins le SMIC ou rémunération minimale conventionnelle

Aides aux apprentis (sous conditions)

- ✓ Aide au financement du permis de conduire de 500 € pour les apprentis majeurs
- ✓ Pack Office 365 Étudiant
- ✓ Inscription au programme Orthodidacte
- ✓ Aide aux transports
- ✓ Carte Étudiante des Métiers (tarifs réduits)
- ✓ Carte Izzly
- ✓ Fonds Social Apprentis

Dates de la formation

Année de la formation	Promotion	Ouverture des inscriptions	Date de début	Date de fin
1ère année	2024-2025	Janvier 2024	Sept 2024	Juin 2025
2e année	2025-2026	Janvier 2025	Sept 2025	Juin 2026

Modalités et délais d'accès

La durée du contrat d'apprentissage est égale à celle du cycle de formation.

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation ou se terminer 2 mois après la fin de la formation.

Intégration ou passerelle possible en cours d'année sous réserve de validation du dossier par le référent de la formation

Statut stagiaire de la formation -> étude sur dossier

Statistiques des apprentis

Taux de réussite	2022	2023
Taux de réussite global de la formation*	87%	88%
Taux de réussite des apprentis de la formation**	87%	88%
Taux de rupture des apprentis de la formation	5%	6%
Suivi post-formation (enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	-	-
Insertion professionnelle	87%	77%
Taux de poursuite d'études	80%	79%
Satisfaction globale apprentis	87%	88%
Satisfaction globale entreprises	81%	83%

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

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