

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



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

(Bac+2)



Code titre / 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)

Éligible VAE

Oui

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Brevet de technicien supérieur (BTS)

Formation en apprentissage

LES BRESSIS



LP Les Bressis

Coordonnées

85, route des Creuses

74600 - SEYNOD

04 50 69 28 03

ufa@bressis.fr

<https://lycee-prive-bressis.fr/ufa-nos-formations/#>

Contacts

Contact de la formation

Nadine BENEDETTI

relationentreprises@bressis.org

06 28 31 87 38

Référent handicap

Nadine BENEDETTI

relationentreprises@bressis.org

06 28 31 87 38



REVELEUR DE COMPETENCES

(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.



Publics et objectifs

• **voie d'accès:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement

• **Objectifs:** À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- gérer la relation client,
- négocier et accompagner la relation client,
- organiser et animer un évènement commercial,
- prospecter et fidéliser la clientèle,
- contribuer à la croissance du Chiffre d'Affaires de l'entreprise.

L'objectif est de former des profils opérationnels maîtrisant les outils digitaux (CRM, réseaux sociaux, e-mailing) et capables de gérer la relation client sur l'ensemble du parcours commercial.



Dates et cycle de la formation

- **Année d'entrée dans le cycle:** Première
- **Date de début:** 01/09/2026
- **Date de fin:** 08/07/2028
- **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 possible 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 être ajusté pour tenir compte des périodes de forte activité en entreprise.
- **Durée en années:** 2
- **Durée en heures de formation:** 1350
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 2290



Prérequis

- **Public:** De 16 à 29 ans révolus. Certains publics peuvent entrer au-delà de 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Conditions d'entrée:** Être titulaire d'un Baccalauréat.
Motivation à exercer le métier dans le milieu commercial de la relation client et pour la formation en alternance.



Entreprises d'accueil

Entreprises ayant une démarche commerciale de prospection et de fidélisation d'un portefeuille clients (BtoC et BtoB). Exemples : Secteur bancaire et assurance , Secteur de la télécommunication via la téléprospection; Les sociétés de e-commerce, Secteur de la grande distribution et du commerce spécialisé, Agences immobilières et administrateurs de biens, Secteur du transport et de la logistique, Agences de communication, marketing digital.



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

• **Possibilité de valider un ou des blocs de compétences:** Non



Modalités d'évaluation et sanction de la formation

- **Modalités d'évaluation:** Contrôles en Cours de Formation (CCF) combiné avec des épreuves terminales / examens ponctuels
- **Crédits ECTS:** Oui
- **Si oui, combien:** 120 crédits
- **Equivalences:** Nous consulter pour une étude personnalisée.



Méthodes mobilisées

La formation par alternance mobilise des méthodes pédagogiques actives telles que l'apprentissage expérientiel, l'analyse de pratiques, les études de cas et les projets tutorés, favorisant l'articulation entre savoirs théoriques et situations professionnelles réelles. Elle s'appuie également sur l'accompagnement individualisé, le tutorat en entreprise et les évaluations formatives afin de développer progressivement les compétences et l'autonomie de l'apprenant.



Après la formation

• **Passerelles:** Nous consulter pour une étude personnalisée. Possibilité d'intégrer une École de commerce en admission parallèle (concours)

• **Suites de parcours:**

• Licence pro Licences pro management de la relation commerciale, commerce et distribution, conseiller clientèle banque assurance, e-commerce / e-marketing.

• Licence générale RH

• Bachelor commercial et marketing opérationnel

• Bachelor Responsable du développement commercial, Bachelor marketing digital et relation client.

• **Débouchés professionnels:** Métiers en début de carrière : • Commercial terrain BtoB/BtoC

• Chargé de clientèle

• Conseiller commercial

• Téléconseiller / Télévendeur expert

• Assistant commercial

• Business developer junior

• Négociateur immobilier

• Responsable e-commerce junior

Évolution de carrière (3-5 ans) : • Responsable de secteur

• Chef des ventes

• Manager d'équipe commerciale, en force de vente

• Responsable e-commerce

• Chef de projet CRM



Modalités et délai d'admission

• **Modalité de recrutement principale:** Dossier

• **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.



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:

- Partenariat européen : ERASMUS + ; Réseau Netinvet en Transport-Logistique et Commerce international
- L'établissement fait partie du réseau catholique St Joseph, national et international
- Rayonnement de l'établissement sur le bassin annécien en partenariat avec les entreprises locale

Restauration: Oui

• Détails:

Les apprentis ont accès au self et à la cafétéria sur place avec une carte. Une aide à la restauration est possible (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA). Des commerces alimentaires et de restauration sont à proximité.

- **Accessibilité PSH de la restauration:** Oui

Hébergement: Oui

• Détails:

L'hébergement est prévu uniquement en internat et pour les jeunes filles (internat fille de l'établissement). Une aide pour l'hébergement est possible.

L'internat est accessible PSH (ascenseur et chambre individualisée et aménagée)

- **Accessibilité PSH de l'hébergement:** Oui

Matériel / Équipement:

- Salles de cours équipées de vidéo projection et système audio, écran, tableau blanc, connexion internet.
- Salles informatiques.
- Une salle de conférence équipée vidéo et audio.
- Environnement numérique de travail Office 365.

- **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)

Plus d'infos : <https://www.1jeune1solution.gouv.fr/>



Accès et accessibilité P.S.H

• Accès par transport:

- . en voiture: Autoroute A43, sortir 16, direction Seynod, Lycée les Bressis
- . en train-Bus: à partir de la gare SNCF d'Annecy, prendre le bus N°2 direction Vieugy, arrêt "Eglise de Bressis".

- **Accessibilité P.S.H des locaux:** Oui totale