

BTS NDRC : NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

»» Le diplôme

L'apprenti(e) est présenté(e) à l'examen du **BTS Négociation et digitalisation de la relation client** à l'issue de la deuxième année de formation. (Diplôme Education Nationale). Ce BTS est une formation post-bac de niveau 5. Il s'agit d'un diplôme national reconnu par l'État et certifié au RNCP.

»» Modalités d'examen

L'apprenti(e) est présenté(e) à l'examen terminal aux mois de mai-juin. L'inscription est réalisée par le CFA.

»» Les objectifs de la formation

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

»» Perspectives professionnelles

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial.e
- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
- Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
- Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
- Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
- Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau - Manageur.e d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - Animateur.rice commercial.e de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau
- Animateur.rice de réseau - Responsable de zone...

»» Secteurs d'activité

La grande distribution, le commerce en ligne, le web marketing, les banques, les assurances, assistants commerciaux, chargés d'accueil, immobilier, automobile, entreprise produits spécialisés.

»» Déroulement de la formation

La formation s'organise selon le principe de l'alternance entre des périodes en entreprise et des périodes en CFA. Rythme d'alternance : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation au CFA et 5 semaines complètes au CFA.

»» Modalités d'évaluation

Les candidats sont évalués tout au long de leur formation par leurs formateurs, deux conseils sont organisés par an. Les candidats peuvent être dispensés de certaines matières en fonction des notes déjà obtenues à des examens de niveau équivalent ou supérieur.

»» Conditions légales

Jeune de 15 à 29 ans révolus sauf cas particuliers et dérogatoires. Conclure un contrat d'apprentissage avec un employeur.

»» Coût de formation (au 1^{er} mars 2022)

La formation est gratuite, prise en charge par les OPCO. Les apprentis seront dotés d'un premier équipement informatique grâce au financement des OPCO à hauteur de 500 €. Un complément d'environ 150 € reste à la charge de l'apprenti.

»» Modalités d'inscription au CFA

- Les inscriptions sont ouvertes toute l'année avec une préférence avant le 31 décembre de l'année en cours ;
- Le dossier de pré-inscription est disponible sur le site du CFA ;
- Le dossier d'inscription est fourni dès réception du contrat d'apprentissage au CFA.

»» Pré-requis

Titulaire d'un BAC.

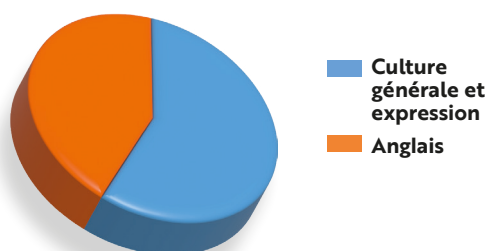
»» Profil du candidat

- Etre motivé, autonome responsable, curieux, disponible et à l'écoute
- Avoir une grande capacité d'adaptation
- Savoir prendre des initiatives
- Posséder le sens des négociations
- Etre ouvert au dialogue
- Avoir le sens des responsabilités.

»» Programme de la formation 1350 h en 2 ans (RNCP 38368)

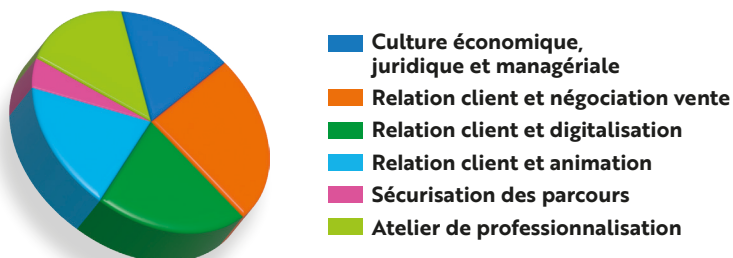
Enseignement général: 20%

- Culture générale et expression: cours, TD
- Anglais: cours, TD



Enseignement professionnel: 80%

- Culture économique, juridique et managériale : cours, TD
- Relation client et négociation vente : cours, TD
- Relation client et digitalisation : cours, TD
- Relation client et animation : cours, TD
- Sécurisation des parcours : cours, TD
- Atelier de professionnalisation : cours, TD
- Ressource informatique en autonomie : cours, TD



L'enseignement professionnel est dispensé sous forme de:

- Cours magistraux (50%);
- Travaux pratiques (50%).

»» Poursuite d'études envisageable

- Bachelor Responsable de distribution omnicanale
- CQP RAV
- Bachelor Responsable de développement commercial
- Licence pro métiers du commerce international
- Licence pro commerce et distribution
- Licence pro e-commerce et marketing numérique
- Licence pro manager technico-commercial
- Licence pro commercialisation de produits bancaires
- Licence pro marketing des produits financiers et d'assurance
- Licence pro management de la relation commerciale
- Licence gestion
- Licence économie
- Licence marketing
- Licence management
- Licence vente
- Licence commerce
- Licence communication
- Licence droit

Mixité des parcours: une formation peut-être débutée au CFA et poursuivie au Lycée et vice versa, débutée au Lycée et poursuivie au CFA.

Cette formation est également accessible dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (demandeur d'emploi ou jeunes adultes de plus de 26 ans) ou par la mobilisation du CPF (Compte personnel de formation).

Référent handicap



Référent mobilité nationale/internationale



Renseignements au 02 38 98 05 92