

BTS N.D.R.C. Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Formation en 2 ans, à **temps plein** ou par **alternance**

1100 heures : Contrat de Professionnalisation
1350 heures : Contrat d'Apprentissage



Conditions d'accès, qualités requises

- Être titulaire d'un baccalauréat d'enseignement professionnel, technologique ou général.
- Avoir le sens du contact, être à l'écoute, savoir s'adapter et faire preuve d'empathie.
- Être mobile et disponible.
- Avoir l'esprit d'équipe, faire preuve d'initiative et aimer les challenges.



Perspectives professionnelles

Métiers : Commercial terrain, télévendeur, conseiller de clientèle, chargé d'affaires, conseiller commercial, animateur réseau, assistant e-commerce, négociateur...

Entreprises/Secteurs d'activités : Artisanat, industrie, services (automobile, habitat, bâtiment, énergies renouvelables, service à la personne...)

*BTS (Certification Education Nationale) niveau 5
Code NSF 312*

Arrêté du 19 février 2018



Locaux accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite

FORMATION TEMPS PLEIN *organisée par le Département Temps Plein* 16 SEMAINES DE STAGES SUR LES 2 ANNÉES

Ces stages doivent permettre à l'étudiant d'élaborer et mettre en place un projet commercial en partenariat avec une entreprise, sous forme de journées de missions et de stages.

Tarif : Les frais de formation sont à la charge de l'étudiant. 1 450 € / an pour l'année 2021/2022. L'établissement est habilité à recevoir les bourses de l'enseignement supérieur

FORMATION PAR ALTERNANCE *organisée par le Département Alternance* EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE OU EN CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

La formation est répartie entre une pratique professionnelle, (3 jours par semaine en entreprise) et une formation théorique (2 jours par semaine en cours, le lundi et le mardi).

L'admission est prononcée selon une étude du dossier et d'un entretien individuel de motivation.

Tarif : Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO suivant les branches professionnelles et selon les recommandations tarifaires de France Compétences et/ou OPCO.



Comment s'inscrire ?

Inscriptions à partir de janvier 2021

En temps plein

Se connecter sur www.parcoursup.fr à **LGT - LYCEE SACRE-COEUR LA SALLE** et suivre la procédure d'inscription.

En alternance

Compléter un dossier d'inscription et le retourner avec les documents suivants :

- Une photo d'identité
- Un CV récent
- Une lettre de motivation (à destination de l'entreprise)
- Tout autre document précisé dans la procédure d'inscription

et/ou se connecter sur www.parcoursup.fr à **CFA EC49 - LGT SACRE-COEUR LA SALLE** et suivre la procédure d'inscription.



02 41 81 42 01

campus-tempsplein@gscls.com
campus-alternance@gscls.com



BTS N.D.R.C. - Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Objectifs du métier

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans tout type d'organisation proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale. Cette activité est regroupée 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.



Le programme

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Appréhender et réaliser un message écrit : respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser des informations, répondre de façon argumentée à une question posée. Communiquer oralement : s'adapter à la situation, organiser un message oral.

LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE 1

Anglais : Compréhension et utilisation de la langue écrite et orale dans un cadre culturel et commercial.

LANGUE VIVANTE ETRANGÈRE 2 (Temps plein)

Facultative : Allemand ou Espagnol

CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ; proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et des méthodologies économiques, juridiques ou managériales ; établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique ; exposer des analyses et propositions de manière cohérente et argumentée.

BLOCS DE COMPÉTENCES (ACTIVITES PROFESSIONNELLES)

• **BLOC 1 - Relation Client et Négociation Vente :** Développement de clientèle, négociation, vente et valorisation de la relation client, animation de la relation client, veille et expertise commerciales, cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, organiser et animer un événement commercial, exploiter et mutualiser l'information commerciale.

• **BLOC 2 - Relation Client à distance et Digitalisation :** Gestion de la relation client à distance, maîtrise de la relation omnicanale (face à face, à distance, e-relation), gestion et animation de la relation client digitale, gestion et développement de la relation client et de la vente en e-commerce.

• **BLOC 3 - Relation Client et Animation de réseaux :** Animation de réseaux de distributeurs, implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, animation de réseaux de partenaires, développer et piloter un réseau de partenaires, création et animation de réseaux de vente directe.

• **Atelier de professionnalisation :** Activités et projet en lien avec les périodes de formation en entreprise.

CERTIFICATIONS

- **TOEIC** (Anglais)
- **PIX** (Compétences numériques)



Examen de fin de formation

Intitulé	Coef	TEMPS PLEIN		ALTERNANCE	
		Mode	Durée	Mode	Durée
E1 - Culture générale et expression	3	Ecrit	4 h	Ecrit	4 h
E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	3	Oral	30 min	Oral	30 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrit	4 h	Ecrit	4 h
E4 - BLOC 1 : Relation Client et Négociation-vente	5	CCF *		Oral	1 h
E5 - BLOC 2 : Relation Client à distance et Digitalisation	4	Ecrit + pratique	3 h + 40 min	Ecrit + pratique	3 h + 40 min
E6 - BLOC 3 : Relation Client et Animation de réseaux	3	CCF *		Oral	40 min
EF1 - Communication en langue vivante étrangère 2 (facultatif)	+	Oral	20 min	Oral	20 min
EF2 - Engagement Etudiant	+	Oral	20 min	Oral	20 min

Le diplôme est validé si la moyenne pondérée est $\geq 10/20$.

* Contrôle en cours de formation



20-22 rue Fleming
(Campus Belle-Bèille)
49066 Angers Cedex 01

Objectif général de la formation	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer les étudiants au diplôme d'état du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - Délivrer les savoirs en relation avec les attentes du diplôme - Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans tout type d'organisation proposant des biens ou des prestations de services dans le cadre d'une démarche commerciale. - Favoriser la poursuite d'études ou l'intégration professionnelle 		
Durée de la formation	2 ans		
Débouchés professionnels	Commercial.e terrain - Conseiller.ère commercial.e - Technico-commercial.e - Téléconseiller.ère - Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial. e-comemrce...		
Poursuite d'études	Licence professionnelle, Certification professionnelle de niveau 6, Bachelor		
Prérequis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Etre titulaire du baccalauréat d'enseignement général, technologique ou professionnel ou d'une certification professionnelle de niveau 4 ■ Avoir le sens du contact, être à l'écoute, savoir s'adapter et faire preuve d'empathie ■ Etre mobile et disponible ■ Avoir l'esprit d'équipe, faire preuve d'initiative et aimer les challenges 		
Modalités de formation	Alternance hebdomadaire 2j / 3j Suivi individualisé en centre et en entreprise		
Calendrier d'inscription	A partir de janvier pour une rentrée en septembre de la même année. Visibilité dans Parcoursup CFA E.C. 49 - LGT Sacré-Cœur La Salle.		
Tarif	Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO suivant les branches professionnelles et selon les recommandations tarifaires France Compétences et/ou OPCO		
Contacts	campus-alternance@gscls.com		
Moyens pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> ■ Valoriser l'intégration en milieu professionnel ■ Accompagner le candidat dans son projet professionnel ■ Favoriser l'acquisition de compétences techniques et professionnelles ■ Livret de liaison entre l'entreprise et l'établissement de formation ■ Animations pédagogiques (intervention de professionnels, sorties pédagogiques...) 		
Modalités d'évaluation	Devoirs surveillés, examens blancs, oraux, examen en mode ponctuel		
Validation des blocs de compétences	BC 1 : Relation client et négociation vente BC 2 : Relation client à distance et digitalisation BC 3 : Relation client et animation de réseaux		
Accessibilité aux personnes en situation de handicap	Tous les locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite Nous étudions au cas par cas les besoins spécifiques des bénéficiaires afin de mobiliser les moyens et réseaux nécessaires pour prendre en charge ou orienter les personnes en situation de handicap.		
Effectifs	Effectif moyen (3 dernières années) : 12		
Taux d'obtention session 2020 (reçus/présentés)	14 sur 14 soit 100%	Taux d'obtention session 2019 académie de Nantes	88,60%
Taux d'obtention moyen sur les 4 dernières années	91,07%	Taux d'interruption en cours de formation 2019/2020	0%
Taux de poursuite d'études (sortants 2019)	72%	Taux d'insertion professionnelle (sortants 2019)	Non précisé
Valeur ajoutée de l'établissement	<p>Journée d'intégration, accompagnement à la recherche d'entreprise, soirée tuteurs, établissement labellisé E3D, formation des délégués, BDE</p> <p>La formation BTS NDRC est placée sous la responsabilité d'un responsable de dispositif et d'un formateur référent.</p> <p>Taux de satisfaction des jeunes : 100% (sortants 2020)</p>		