



BTS Négociation Digitalisation de la Relation Client en 2 ans

Fiche formation – RNCP 38368

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche

<u>DUREE DE LA FORMATION</u>	2 ans soit 1350 heures
<u>OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION</u>	Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat.
<u>OBJECTIFS METIER</u>	En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement. Il porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques. Dans une constante relation client, il assure les fonctions de prospection de clientèle, de négociation-vente et d'animation de réseaux. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce. Il développe et pilote un réseau de partenaires et anime un réseau de vente directe.
<u>Types de Contrats</u>	<ul style="list-style-type: none">• Apprentissage
<u>Financements</u>	<ul style="list-style-type: none">• Financement par les OPCO (Opérateurs de Compétences)
CONTENU DE LA FORMATION	
<u>Domaine Professionnel</u>	<ul style="list-style-type: none">• Relation client négociation vente E4• Relation client à distance et digitalisation E5• Relation client et animation de réseaux E6
<u>Domaine Général</u>	<ul style="list-style-type: none">• Culture générale et expression E1• Culture économique juridique et managériale E3• LV1 Anglais E2• LV2 Espagnol EF1 (option)
<u>EVALUATION DE LA FORMATION</u>	<ul style="list-style-type: none">• Evaluations formatives au fil de l'eau par les formateurs, réparties en deux semestres.• Partiels semaine 49 (année 2022)• Conseil de Suivi d'Apprentissage SEMESTRE 1 semaine du 23 Janvier 2023• Examen blanc semaine 14 (année 2023)• Conseil de Suivi d'Apprentissage SEMESTRE 2 semaine du 03 au 07 Juillet 2023
<u>PARTICULARITES DU CENTRE</u>	Certifications PIX Voltaire TOEIC Mobilités ERASMUS
<u>PRE-REQUIS / NIVEAU D'ENTREE EN FORMATION</u>	Obtention du Baccalauréat Niveau d'accès : Niveau 4

<u>RECRUTEMENT</u>	<p>Admissibilité : sur examen de dossier et entretien individuel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bulletins scolaires - CV - Projet motivé <p>Admission : tests de positionnement pour définir le parcours le plus adapté à l'apprenti</p> <ul style="list-style-type: none"> - parcours standard (sans aménagement) - avec aménagement(s) (sous condition d'acceptation par l'apprenti, des renforcements méthodologiques proposés)
<u>DUREE EN CENTRE DE FORMATION ET EN ENTREPRISE</u>	<p>Centre de Formation 97 jours (19 semaines et 2 jours)</p> <p>Entreprise 140 jours (28 semaines)</p> <p>5 semaines de congés, à planifier avec l'entreprise hors temps de cours en Centre de Formation</p>
<u>NIVEAU DE SORTIE</u>	Niveau 5
<u>POURSUITE DE FORMATION</u>	<p>Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.</p> <p>Exemple(s) de formation(s) possible(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attaché commercial • Licence pro mention commercialisation de produits et services • Licence pro mention e-commerce et marketing numérique • Licence pro mention métiers du marketing opérationnel
<u>EMPLOIS</u>	<p>Dès l'obtention du BTS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technico-commercial, • Animateur commercial site e-commerce, • Chargé d'affaires ou de clientèle, • Vendeur, représentant, superviseur • Responsable d'équipe, • Responsable de secteur, • Responsable e-commerce....
<u>Lien ONISEP</u>	https://www.onisep.fr/Ressources/Univers-Formation/Formations/Post-bac/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client
MODALITES PRATIQUES	
<u>Hébergement</u> :	Possibilité d'hébergement sur la commune sur les semaines de cours en Centre de Formation (Posabitat)
<u>Restauration</u> :	Deux possibilités : s'inscrire en tant que demi-pensionnaire ou utiliser l'espace de pause avec micro-ondes mis à disposition
<u>Transport</u> :	Une navette dessert la liaison entre la gare routière et le centre de formation
ACCESSIBILITE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP	
	La référente Handicap reçoit sur demande lors de permanences sur le Centre de Formation. Une étude de la situation personnelle est proposée afin d'adapter au mieux la formation.

Modalités d'évaluation :

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme, relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves). Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées en évaluant des mises en situation :

Forme ponctuelle écrite**Forme ponctuelle orale****Contrôle en cours de formation**

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence : En référence au décret n° 2016-1037 du 28 juillet 2016 modifiant le code de l'éducation et relatif à la reconnaissance de l'acquisition des blocs de compétences par les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, il est établi que : Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail. Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme. Au-delà de la durée de cinq ans pendant laquelle ils peuvent demander à conserver les notes obtenues, les candidats titulaires de l'attestation peuvent être dispensés à leur demande de l'obtention des unités constitutives du brevet de technicien supérieur correspondantes, sous réserve du maintien de ces unités dans le règlement d'examen de la spécialité du diplôme. En cas de modification de celle-ci, il est tenu compte d'un tableau de correspondance entre anciennes et nouvelles unités.

**ALLEGEMENT -
DISPENSES**

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que les unités U21 et U22 Communication en langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 6 mars 2018