

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le BTS NDRC forme des commerciaux, experts en relation client capable d'exercer dans n'importe quel secteur d'activité ou organisation et avec tout type de clientèle.

Cette formation a pour objectif de vous préparer à devenir un expert de la relation client, sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, comme en e-relation.

Professionnel de la négociation commerciale, le titulaire du BTS NDRC pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente.

### QUALITÉS REQUISES

- Avoir des compétences relationnelles
- Avoir le goût des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Aimer argumenter, négocier et valoriser des produits
- Connaître les environnements numériques et digitalisés
- Savoir adopter des comportements et des codes professionnels adaptés
- Avoir des compétences pour travailler en équipe
- Être organisé et autonome
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter l'offre chez des distributeurs
- Développer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée
- S'adapter une situation d'échange
- Organiser un message oral
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées
- Établir un diagnostic préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

### COMPÉTENCES ACQUISES

#### AU TERME DE LA FORMATION

- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser un événement commercial
- Exploiter l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale

### RÉMUNÉRATION D'UN APPRENTI (EN BRUT)

	de 16 à 17 ans	de 18 à 20 ans	de 21 à 25 ans	26 ans et +
1 <sup>ère</sup> année	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
2 <sup>e</sup> année	39% du SMIC	51% du SMIC	61% du SMIC	100% du SMIC

Rémunération brute mensuelle minimale d'un apprenti pour un temps plein.  
Plus d'informations sur le contrat d'apprentissage et sur le montant du salaire :  
<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2918>  
<https://entreprendre.service-public.fr/vosdroits/R16148>

### SECTEURS D'ACTIVITÉS

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre.

### TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial, Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur,

**Durée de la formation** : 2 ans - Possibilité de personnaliser le parcours en fonction de l'expérience et des acquis

**Niveau terminal d'études** : BAC+2

**Nature du diplôme** : National - Niveau 5

**Code diplôme** : 320-31212 • **Code RNCP** : 38368

**Date d'enregistrement de la certification** : 01/01/2024

**Certificateur** : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

**Formation par apprentissage**

**Coût de la formation** : gratuit pour l'apprenti et l'entrepreneurs reste à charge pour l'entreprise. Les frais de formation sont intégralement financés par l'OPCO de l'entreprise. Le montant de la prise en charge par l'OPCO varie selon la branche professionnelle et est compris entre 5183 € et 7956 €.

**Nombre d'heures de la formation** : 1350

### PRÉREQUIS

Être titulaire du baccalauréat.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

**L'admission se fait en 2 temps** :

- INSCRIPTION** Sur Parcoursup ou en ligne sur :

<https://ism-fenelon.com/inscription/>

- ADMISSION** sur dossier et entretien. Le calendrier d'admission est celui de Parcoursup. A consulter sur [Parcoursup.fr](https://parcoursup.fr)

**Une réponse est apportée dans un délai d'un mois ouvrable**

### PUBLIC CONCERNÉ PAR L'APPRENTISSAGE

**Les jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus.**

Ou sans limite d'âge dans les cas suivants :

- les travailleurs handicapés
- les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise,
- les sportifs de haut niveau

Le postulant doit être de nationalité française, ressortissant de l'UE, de la Confédération Suisse, de l'espace économique européen (Islande, Liechtenstein et Norvège) ou étranger en situation régulière de séjour et de travail.

**Lorsque le contrat fait suite à un contrat d'apprentissage précédemment souscrit**, 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** (cessation d'activité de l'employeur, faute de l'employeur ou manquements répétés à ses obligations...) ou suite à une inaptitude physique et temporaire de celui-ci.

Dans ces deux derniers cas, le contrat d'apprentissage doit alors être conclu dans un délai maximum d'un an après l'expiration du précédent contrat, et l'âge de l'apprenti au moment de la conclusion du contrat ne peut être supérieur à 35 ans.

### MODALITÉS D'ALTERNANCE

2 jours par semaine en centre de formation et 3 jours en entreprise à raison de 35 heures par semaine sur 80 semaines

Les contenus détaillés sont accessibles en consultant le référentiel de formation : <https://www.francecompetences.fr/wp-json/api/v1/activity/export/22938/389856>

téléprospecteur, technicienne de la vente à distance de niveau expert, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce...

### POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle en commerce
- Licence professionnelle en banque et assurance
- Licence professionnelle en marketing digital
- Bachelor
- École de commerce

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### INDICATEURS

Tous les indicateurs de performance sont à votre disposition en ligne (effectifs, résultats aux examens des deux dernières sessions, taux de rupture, insertion professionnelle...) :

[www.donbosconice.eu](http://www.donbosconice.eu) ou [www.ism-fenelon.com](http://www.ism-fenelon.com)

### AMÉNAGEMENT DE LA FORMATION

Notre Unité de formation pour apprentis est accessible au public en situation de handicap. Nous proposons un accompagnement collectif et personnalisé selon les situations en partenariat avec des organismes spécialisés.

Les personnes en situation de handicap peuvent directement prendre contact avec la référente handicap afin d'envisager des aménagements de la formation.

**Mail :** [referent-handicap@donbosconice.eu](mailto:referent-handicap@donbosconice.eu)

Les personnes ayant une RQTH peuvent également bénéficier d'un aménagement aux principes de la durée de leur contrat d'apprentissage, voire de la quotité hebdomadaire du temps de formation pratique comme théorique. Elles peuvent passer leurs examens selon d'autres modalités que les examens ponctuels ou par contrôle en cours de formation : la forme progressive, c'est-à-dire en étalant la passation des épreuves sur plusieurs sessions. Ils ont la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences.

### RESTAURATION

- Les apprentis ont accès à la restauration du lycée.
- Une salle équipée de tables, de réfrigérateurs, de micro-ondes et d'un distributeur de plats cuisinés chauds/froids, est mise à leur disposition au sein de l'ISM.

### HÉBERGEMENT

Possible avec Grasse Campus.

### ACCÈS

- Bus :** Lignes urbaines 5 et 7 / Lignes régionales 500 et 600
- Train :** Gare de Grasse à 14 minutes de marche
- Voiture :** Parking à 2 minutes à pieds en dessous de l'établissement

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Enseignements Généraux

Culture générale et expression

Communication écrite et orale en anglais

### Enseignements Professionnels

**BLOC 1** Relation client et négociation vente

**BLOC 2** Relation client à distance et digitalisation

**BLOC 3** Relation client et animation de réseau

Culture économique juridique et managériale

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours en présentiel en groupe complet (< 20 apprentis).
- Enseignements dispensés par des professeurs de l'Education Nationale, ainsi que des professionnels
- Ateliers Métiers : interventions de professionnels
- Conseils de classe une fois par semestre avec bulletins envoyés aux entreprises et à l'apprenant
- Remise de diplômes au cours d'une soirée Ecole/Entreprises

### MOYENS MIS À DISPOSITION

#### Outils et moyens techniques

- 1 salle de cours dédiée avec accès à Internet
- 1 vidéoprojecteur dans chaque salle de cours
- Mise à disposition de Microsoft 365 et du Pack Office

#### Equipes pédagogique et administrative

Les enseignements sont dispensés par des professeurs de l'Education Nationale, ainsi que des professionnels.

### EXAMEN

Pour les épreuves du BTS, l'apprenti.e est convoqué.e aux différentes épreuves à une date donnée et un heure précise. Il doit obligatoirement passer toutes les épreuves de son BTS lors de la session.

Pour être diplômé.e l'apprenti.e doit obtenir une moyenne générale à l'examen au moins égale à 10/20.

A l'issue de sa formation, le/la candidat.e passe l'ensemble des épreuves constituant le diplôme lors d'une même session.

Le/La candidat.e ayant déjà validé des blocs de compétences peut, sous certaines conditions, conserver le bénéfice de ces épreuves et être dispensé.e de celles-ci. Il/elle est invité.e à prendre conseil auprès de la directrice des études avant le dépôt de sa demande d'inscription.

### ÉVALUATION ET CERTIFICATION

L'apprenti.e sera évalué.e en vue de l'obtention de son diplôme au cours de la 2<sup>e</sup> année par une épreuve en CCF et en fin d'année par des épreuves écrites et orales.

ÉPREUVE	MODE	DURÉE
<b>E1</b> Culture générale et expression	Ponctuel - écrit	4h
<b>E2</b> Langue vivante étrangère	Ponctuel - écrit Ponctuel - oral	2h 30mn
<b>E3</b> Culture économique, juridique et managériale	Ponctuel - écrit CCF	4h
<b>E4</b> Relation client et négociation-vente	Ponctuel - écrit	4h
<b>E5</b> Relation client à distance et digitalisation	Ponctuel - écrit Pratique	3h 40mn
<b>E6</b> Relation client et animation de réseaux	CCF	