

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(BTS NDRC)

Objectifs

- **Savoir vendre et gérer une clientèle**
Créer et développer la clientèle, négocier et vendre, fidéliser la clientèle.
- **Produire des informations commerciales**
Intégrer un système d'information commerciale, gérer l'information commerciale, contribuer à l'amélioration du système commercial.
- **Organiser et manager l'activité commerciale**
Piloter l'activité commerciale, évaluer la performance commerciale, participer à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale.
- **Mettre en oeuvre une politique commerciale**
Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions, mettre en oeuvre et contrôler le plan d'actions commerciales, participer à l'évolution de la politique commerciale.

Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelque soit sa taille, dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale.

Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologie.

Modalités d'inscription

- En prenant contact directement avec l'UFA
- En remplissant directement un dossier de préinscription <https://akteap.ymag.cloud/index.php/preinscription/>
- ou Inscription Parcoursup.

Puis :

- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

Formation par apprentissage

Code diplôme **Code RNCP**

32031212

34030

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans).
Démarrage en septembre.

Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du positionnement* (jusqu'à 1 an supplémentaire pour les personnes en situation de handicap).

Rythme de l'alternance

En moyenne :

1 semaine en UFA,

1 semaine en entreprise

Le calendrier peut varier pour tenir compte des périodes d'activité fortes en entreprise.

Le calendrier d'alternance est remis lors de l'inscription.

Coordonnées de l'UFA

Groupe scolaire Démotz de La Salle

2 rue du collège

74150 RUMILLY

04 50 01 22 52

07 64 88 90 75

ufa@demotzgs.com

www.demotz.com



* 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.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

Contenu de la formation

	Matières
Matières générales	Langues vivantes (Anglais)
	Culture générale et expression
	Culture économique, juridique, et managériale
Matières professionnelles	Relation client et négociation vente
	Relation client à distance et digitalisation
	Relation client et animation de réseaux

Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant :

- les mises en situation ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques)
- la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- une organisation coopérative des apprentissages
- une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

Epreuves	Coefficient	Type	Forme
Culture générale et expression	3	Ponctuel	Ecrit
Langue Vivante (Anglais)	3	Ponctuel	Oral
CEJM	3	Ponctuel	Ecrit
Relation client et négociation-vente	5	CCF	Oral
Relation client et digitalisation	4	Ponctuel	Ecrit et Oral
Relation client et animation de réseaux	3	CCF	Oral

* Sessions d'examen adaptées aux situations d'handicap.

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

Licences Professionnelles :

- Métiers du commerce international
- Commerce et distribution
- E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial
- Commercialisation de produits bancaires
- Marketing des produits financiers et d'assurance
- Management de la relation commerciale

Débouchés professionnels :

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- animateur plateau
- Manager d'équipe
- Responsable e-commerce
- Rédacteur web e-commerce
- animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau
- Directeur de réseau
- Responsable de réseau
- animateur de réseau
- Responsable de zone

Références : Taux moyens du CFA régional

	2021	2020	2019
Taux de réussite globaux	85%	90%	87,06%
• Niveau 3 (CAP / CAPA / MC / TP/ DE...)	89,72%	92%	96,69%
• Niveau 4 (Bac Pro / Bac Pro A / BP...)	89,13%	95%	91,89%
• Niveau 5 (BTS / BTSA / titre Bac+2...)	89,97%	88%	82,24%
• Niveau 6 (Formations Bac+3)	85,23%	80%	60%
• Niveau 7 (Formations Bac+4/+5)	70,27%	75%	-
Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	44%	44%	70%
Taux de poursuite d'étude	50%	44%	18%
Satisfaction globale Apprenti(e) (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA)	83%	86%	87%

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

Modalités financières

Aucun frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil.

Coût annuel moyen préconisé par France Compétences : 8 500 €.

Pour les employeurs publics d'Etat et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 ^{ère} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^{ème} année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^{ème} année	55%	67%	78 %*	100 %*

* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
- Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1^{ère} année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2^e année d'exécution du contrat.
- Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
 - diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
 - qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
 - durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.

À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(BTS NDRC)

Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1er équipement** (selon OPCO).
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2024.

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement* à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

Publics accueillis

Formation proposée sous statut d'apprentissage exclusivement.

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC)

Accès par transport

- Parking gratuit sur place
- Parc à vélo
- Transports scolaires : Communauté de communes de Rumilly
- Gare TGV TER Rumilly (5 minutes à pieds)

Matériel / Équipement

Ordinateur pour chaque élève

Les + de la formation

Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro-ondes

Possibilité d'internat

Moins de 10 étudiants par classe, enseignement qualitatif

Ambiance conviviale et familiale

Locaux privatifs

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui

Coordonnées de l'UFA

Groupe scolaire Démotz de La Salle

2 rue du collège
74150 RUMILLY

UFA Démotz

8 avenue de l'Aumône
74150 RUMILLY

04 50 01 22 52

07 64 88 90 75

ufa@demotzgs.com

www.demotz.com



CFA de rattachement :



(siège régional)

4 rue de l'Oratoire
69300 CALUIRE ET CUIRE
cfa@akteap.cneap.fr

www.cfa-creap.com

Association loi 1901

Numéro UAI : 0693764S

N°SIRET : 50304921500026



DÉMOTZ
GROUPE
SCOLAIRE