

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

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. Il sait installer une plus grande proximité avec les clients et traduire leurs exigences en solutions adaptées.

## QUALITÉS REQUISES

- Avoir de 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

## 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
- 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

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Langue vivante étrangère

Culture générale et expression

### 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 D'ALTERNANCE

En formation 2 jours par semaine les lundis et mardis (16h)  
En entreprise 3 jours par semaine (19 h)

Les contenus détaillés sont accessibles en consultant le référentiel de formation :  
<https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/documentDownload/19184/26603>

## RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI (EN BRUT)

	16 à 17 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et +
<b>1<sup>re</sup> année</b>	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
<b>2<sup>e</sup> année</b>	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.

### Métiers 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, téléprospecteur, technicien 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**

## 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)

### AMÉNAGEMENT DE LA FORMATION

Notre Unité de formation pour apprentis est accessible à tout un chacun et 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. **Contact : [sophiaboudjema@gmail.com](mailto:sophiaboudjema@gmail.com)**

### RESTAURATION

Les apprentis ont accès à la restauration de l'établissement (6 € le repas en 2022-2023). En tant qu'apprenti vous bénéficiez d'une aide de 3 € par repas prise en charge par l'OPCO de votre employeur.

### ACCÈS

**Tram :** Ligne 1 arrêt Garibaldi  
Ligne 2 - terminus Port Lympia  
**Bus :** Lignes 3, 7, 9, 10, 14, 20, 30, 82, 112  
**SNCF :** Gare Nice Riquier

### CONDITIONS D'ADMISSION ET PRÉREQUIS

Être titulaire du baccalauréat.  
L'admission se fait par le serveur Parcoursup.  
Le calendrier d'admission est celui de Parcoursup. À consulter sur [Parcoursup.fr](http://Parcoursup.fr)  
Les dossiers sont étudiés et sélectionnés à partir des critères suivants :

- Le comportement en classe du candidat
- Les absences du candidat
- Le niveau scolaire du candidat

### PUBLIC CONCERNÉ PAR L'APPRENTISSAGE

Les jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus à l'exception des personnes :

- Reconnues travailleur handicapé
- Ayant un projet de création ou reprise d'entreprise nécessitant le diplôme
- Inscrites sur la liste des sportifs de haut niveau

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Les formateurs se basent sur de nombreuses méthodes pédagogiques : diaporama, QCM, vidéo, supports professionnels, presse spécialisée afin de diffuser les contenus de la formation.

- Ateliers Métiers : interventions de professionnels
- Participation aux Forums Emploi
- 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

- 1 salle informatique
- 1 vidéoprojecteur dans chaque salles de cours
- 1 centre de documentation et d'informations ouvert tous les jours
- Abonnement de l'établissement aux principaux magazines et journaux (Argus assurance, La Tribune de l'assurance, Alternatives Eco, LSA, Capital, Management...)

### ÉVALUATION ET CERTIFICATION

Pour les épreuves du BTS, l'apprenti est convoqué 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. Si vous avez déjà présenté ce diplôme, vous pouvez sous certaines conditions conserver le bénéfice de certaines épreuves. Vous êtes invité à prendre conseil auprès de l'établissement avant de déposer votre demande d'inscription.

**ÉPREUVES FINALES** L'étudiant sera évalué en vue de l'obtention de son diplôme au cours de la deuxième année par une épreuve en CCF et en fin d'année par des épreuves écrites et orales.

**saintvincent  
depaul**  
nice

**Contact :** Aurélie BARROTTA - Référente BTS NDRC  
Tél : 06 64 15 06 12 / Mail : [barrottaurelie@gmail.com](mailto:barrottaurelie@gmail.com)

ÉPREUVE	MODE	DURÉE
<b>U1</b> Culture générale et expression	Ponctuel - écrit	4h
<b>U21</b> Langue vivante étrangère	Ponctuel - écrit	2h
	Ponctuel - oral	20 min
<b>U3</b> Culture économique juridique et managériale	Ponctuel - écrit	4h
<b>U4</b> Relation client et négociation-vente	CCF	
<b>U5</b> Relation client à distance et digitalisation	Ponctuel - écrit	4h
	Pratique	40 min
<b>U6</b> Relation client et animation de réseaux	CCF	