

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

- **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** : 11/12/2023
- **Certificateur** : Ministère de l'éducation nationale et de la jeunesse
- **Formation par apprentissage**
- **Coût de la formation** : gratuit pour l'apprenti-financement OPCO
- **Nombre d'heures de la formation** : 1350

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](https://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.

Ou sans limite d'âge dans les cas suivants :

- la préparation d'un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu
- 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.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Les enseignements sont dispensés en présentiel par des professeurs du lycée, ainsi que des professionnels
- 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

RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI (EN BRUT)

	16 à 17 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et +
1^{re} année	27% du SMIC	43% du SMIC	53% du SMIC	100% du SMIC
2^e 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.

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**
- **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

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 : a.alexandra.authier@svp-nice.com**

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. En effet, ils ont la possibilité de valider un/ou des blocs de compétences.

RESTAURATION

Les apprentis ont accès à la restauration de l'établissement (6,50 € le repas en 2023-2024). En tant qu'apprenti vous bénéficiez d'une aide de 3 € par repas prise en charge par l'OPCO de votre employeur.

HÉBERGEMENT

Pas de possibilité d'hébergement.

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

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

En entreprise 3 jours par semaine

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

MOYENS MIS À DISPOSITION

Outils et moyens techniques

- 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...)

Equipes pédagogique et administrative

- Formateurs et formatrices expert.es titulaires au minimum d'un bac+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine
- Responsable formation
- Référentes handicap et mobilité
- Equipe administrative.

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

ÉPREUVE

E1 Culture générale et expression

E2 Langue vivante étrangère

E3 Culture économique juridique et managériale

E4 Relation client et négociation-vente

E5 Relation client à distance et digitalisation

E6 Relation client et animation de réseaux

MODE

Ponctuel - écrit

Ponctuel - écrit

Ponctuel - oral

Ponctuel - écrit

CCF

Ponctuel - écrit

Pratique

CCF

DURÉE

4h

2h

30 mn

4h

3h

40 mn

**saintvincent
depaul**
nice

Contact : Aurélie BARROTTA - Référente BTS NDRC
Tél : 06 64 15 06 12 / Mail : barrottaurelie@gmail.com