

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

FORMAT PROPOSÉ

▶ APPRENTISSAGE

▷ EN INITIAL HORS CONTRAT

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs...)

La réforme de 2019 s'inscrit dans une logique de présentation du référentiel en blocs de compétences et actualise le contenu des savoirs afin de répondre à l'évolution des emplois et aux besoins des métiers et filières.

## Objectifs de la formation :

- Cibler une clientèle
- Négocier, accompagner et fidéliser le client
- Mutualiser, animer un évènement commercial
- Animer la relation client en e-commerce
- Piloter un réseau de partenaire
- Comprendre l'Anglais à l'écrit et à l'oral
- Développer des compétences en culture générale et en culture économique et juridique

## Prérequis :

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat. L'inscription en BTS nécessite obligatoirement l'obtention d'un Baccalauréat ou d'un titre ou diplôme classé dans le RNCP au niveau IV, ou d'un diplôme reconnu conjointement par la France et un Etat partenaire.

## Le programme :

Matières dispensées au sein du centre	1ère année	2ème année	Total heures
Culture générale et expression	60h	60h	120h
Langue Vivante 1 : Anglais	60h	60h	120h
Culture économique, juridique et managériale	110h	110h	220h
Culture économique, juridique et managériale appliquée (1)	20h	20h	40h
Relation Client et Négociation Vente	110h	110h	220h
Relation Client à Distance et Digitalisation	90h	90h	180h
Relation client et Animation de réseau	80h	80h	160h
Atelier de professionnalisation	70h	70h	140h
Accompagnement au projet professionnel	75h	75h	150h
<b>Total heures de formation</b>	<b>675h</b>	<b>675h</b>	<b>1350h</b>

## Compétences et qualités requises :

- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises. Faculté à s'adapter à l'environnement
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe

## Durée de la formation :

Pour les BTS dans notre lycée, la durée de la formation est de 24 mois pour un total de 1350 heures.

Rythme d'Alternance : 2 Jours en Formation / 3 Jours en Entreprise par semaine.

## Accès et périodes d'inscriptions :

Il est INDISPENSABLE et OBLIGATOIRE de formuler vos vœux via PARCOURSUP (plateforme mise en place par le ministère de l'Enseignement Supérieur) y compris dans le cas d'une réorientation professionnelle ou après des études supérieures ou en université.

L'accès à la formation est validé après une étude sur dossier, voire tests et/ou entretien.

La période d'inscription s'étend du 1er Mars de l'année en cours jusqu'à 3 mois qui suivent le début de la formation prévu entre le 1er et 4 Septembre de chaque année.

## Coût de la formation :

Pour un BTS en alternance, le cout de la formation est pris en charge par l'employeur via l'OPCO auquel l'entreprise est rattachée. Nous appliquons le niveau de prise en charge (NPEC) défini par la branche professionnelle en accord avec France COMPETENCES.

Durant la formation l'apprenti bénéficie de plusieurs avantages ainsi que d'une rémunération basée sur un pourcentage du SMIC.

## Les débouchés/exemples de métiers

Avec l'obtention du BTS NDRC, vous pouvez poursuivre vos études via une LICENCE PROFESSIONNELLE, ou un BACHELOR dans le domaine du Commerce, du e-Commerce etc...et poursuivre ensuite vers un MASTER (En alternance ou en initial).

En fonction de la taille de l'entreprise, vous pourrez postuler à des postes de :

- Conseiller client à distance, Télévendeur
- Animateur commercial site e-commerce
- Assistant commercial e-commerce
- Conseiller Vendeur à domicile

Puis, avec de l'expérience, vous pourrez postuler à terme à un poste de :

- Responsable e-commerce / Responsable de de secteur / Rédacteur Web Commerce

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

En savoir un peu plus...

## Passerelles possibles et positionnement pour entrée en formation

- Si vous avez déjà un diplôme équivalent au BTS, ou bien si vous pensez avoir validé certaines épreuves, sachez que vous pouvez conserver le bénéfice d'épreuves ou d'unités où les notes sont supérieures ou égales à 10/20. La durée de validité d'un bénéfice est de cinq ans à compter de sa date d'obtention. Sachez que vous pouvez également obtenir des dispenses par équivalences. Dans ce cas il est nécessaire de réaliser une procédure de positionnement qui doit prendre place au début du cycle de formation. Cet aménagement doit intervenir avant la signature de la convention ou du contrat. Un positionnement réglementaire est possible, c'est un acte qui vise à aménager la durée de formation des candidats en fonction de leurs études, de leur expérience professionnelle ou des diplômes détenus. Le positionnement a pour objet de fixer la durée de formation qui sera requise lors de l'inscription à l'examen.
- Entrée en formation sans employeur : sous réserve de l'accord du Centre de Formation, et de la place disponible, vous pouvez obtenir un statut de STAGIAIRE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE. Ce statut s'applique pour les candidats n'ayant pas encore trouvé d'entreprises et qui aspirent à se former en apprentissage (ATTENTION : délai de 3 mois accordé pour trouver un employeur). Dans cette hypothèse, vous pouvez intégrer la classe des apprentis.
- Entrée en année 2 possible (Sous réserve d'avoir réalisé 675 heures en année 1 et de l'accord du Centre de Formation, et de la place disponible) : en cas de redoublement ou de changement de centre de formation.

## L'accompagnement - le suivi en entreprise - le suivi au centre de formation :

### EN AMONT :

UN ACCOMPAGNEMENT pour trouver son entreprise avant le début de la formation est réalisé grâce aux Ateliers de Recherche d'Entreprises (ARE) de Provence Formation. Ces ateliers peuvent être hebdomadaires ou bimensuels, ils offrent à chaque jeune préinscrit un soutien, des méthodes et des conseils (CV, entretien d'embauche, stratégie de prospection...) pour affiner son projet professionnel et trouver son employeur en alternance.

### EN ENTREPRISE

UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE (2 fois / an) est assuré durant la période de formation par un tuteur nommé au sein de l'entreprise et un formateur du centre (le coordinateur pédagogique ou le formateur responsable du dossier professionnel). Ce suivi a pour objectif de permettre au jeune apprenti de capitaliser la formation reçue et de se stabiliser au sein de son équipe. Il s'appuie sur la mise en place d'un LIVRET D'APPRENTISSAGE NUMERIQUE de suivi en entreprise, complété par des visites en entreprise.

### AU CENTRE DE FORMATION

\*UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISE est organisé avec l'appui des formateurs de matières générales, pour suivre les jeunes dans tous les aspects de sa vie d'étudiants, pouvant avoir un impact sur son bien être en formation (temps de transport pour se rendre sur le lieu de formation, conditions d'hébergement, situation familiale, connaissance de ses droits et devoirs sur le lieu de travail etc...)

\*UN ACCOMPAGNEMENT par le Responsable Dispositif Formation :

Au gré des besoins des apprentis, des RDV INDIVIDUALISES sont mis en place pour ECOUTER l'apprenti et le CONSEILLER (ex : situation conflictuelle avec l'employeur ou un membre du personnel, interrogations sur le temps de travail ou la rémunération etc...) Il fait l'objet d'un compte rendu écrit, co-signé par les deux parties pour acter la prise en considération de la problématique évoquée et surtout les solutions à apporter

## Méthodes pédagogiques mobilisées :

Provence Formation privilégie le FACE A FACE PEDAGOGIQUE. Le recours à la formation à distance reste une exception en cas de circonstance exceptionnelles (absences d'un formateur / mesures imposées par l'Etat ou le Rectorat...)

A noter : l'utilisation des plateformes numériques (ex : TEAMS) est encouragée pour permettre aux formateurs de déposer leurs cours en ligne, ainsi que des exercices pédagogiques

## Modalités d'évaluation de la formation :

Les évaluations sont de deux natures :

Les évaluations mises en place à intervalles réguliers, réalisées par les formateurs dans leurs matières respectives

Les Partiels (ou BTS BLANCS) qui ont lieu 2 fois par an, durant une semaine entière, (dans les conditions de l'examen final, en y appliquant les mêmes coefficients)

La moyenne obtenue en combinant ces deux types d'évaluation permet de noter l'apprenti/e et de constituer une moyenne, notée sur le bulletin trimestriel.

## Accessibilité :

Un candidat en situation de handicap peut entrer dans nos sections en apprentissage, il n'y a pas de limite d'âge dès lors que vous avez une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). Tout employeur, privé ou public, entreprise, association, profession libérale peut conclure un contrat d'apprentissage avec un apprenti en situation de handicap (avec la mise en place d'un P.A.P : Projet d'Accompagnement Personnalisé).

La Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) est une décision administrative que l'on peut demander à la MDPH : elle ouvrira un certain nombre de droits à la personne qui en bénéficie.

Vous pouvez joindre l'un de nos référents handicaps mobilisés sur l'alternance pour vous conseiller, en contactant le lycée dispensant la formation qui vous intéresse.

## Inscriptions à l'examen final :

Le BTS (Brevet de technicien Supérieur) est un diplôme de l'Education Nationale qui doit être validé par le passage d'un examen (pas de possibilité de Contrôle continu pour nos formations BTS au Lycée Célony à ce jour). Il s'agit d'un diplôme national de l'enseignement supérieur classé au niveau 5 du cadre national des certifications.

Les candidats ayant préparé le brevet de technicien supérieur par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage présentent obligatoirement l'examen sous la forme globale à l'issue de leur formation, sauf dérogation qui peut être accordée par le recteur de région académique pour les candidats bénéficiant des dispositions du troisième alinéa de l'article D. 643-6, de l'article D. 643-7 ou de l'article D. 643-8.

Les inscriptions pour le passage de l'examen du Brevet de Technicien Supérieur sont généralement ouvertes de mi-octobre à mi-novembre pour des épreuves se déroulant en mai-juin de l'année suivante. Elles sont réalisées par le service vie scolaire de notre établissement. Elles se font en ligne sur le site de l'académie par le Lycée de Provence Formation.