

FORMATION PROPOSÉE PAR
UFA JEANNE D'ARC
CHAMPAGNOLE
MEMBRE DU
CFA EXCELLENCE PRO
FRANCHE-COMTÉ

BTS | RNCP 38368

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Diplôme d'état de niveau 5, enregistré au RNCP le 11/12/2023, délivré par le MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

DURÉE DE LA FORMATION : 1350 H SUR 2 ANS

→ RYTHME DE L'ALTERNANCE : 20 SEMAINES COMPLETES EN UFA PAR AN, LE RESTE EN ENTREPRISE

OBJECTIFS VISÉS

Le BTS NDRC permet aux candidats d'acquérir les compétences suivantes :

- Savoir accueillir, conseiller et vendre des produits et services associés,
- Contribuer au suivi des ventes et participer à la fidélisation de la clientèle et au développement de la relation client,
- Prospector des clients potentiels et valoriser l'offre commerciale.

LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Elle/il exerce son activité dans les secteurs suivants :

Dans tous les types d'organisation, dans tous les secteurs d'activités et avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

TYPE DE DIPLÔME

Diplôme d'Etat de niveau 5

PRÉREQUIS ET CONDITIONS D'ACCÈS

- Être âgé de 16 à moins de 30 ans (hors situation de dérogation)
- Signature d'un contrat d'apprentissage (non nécessaire pour candidater)
- Être déclaré apte physiquement (visite médicale à l'embauche)
- Être titulaire d'un baccalauréat

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- Formulaire de candidature disponible sur demande,
- Entretien en vue de trouver une entreprise,
- Candidature de mai à août pour une rentrée en septembre,
- Les candidatures peuvent exceptionnellement être étudiées hors de cette période dans la limite des places disponibles (nous contacter).

QUALITÉS REQUISES

- Qualité d'écoute et de disponibilité
- Organisation et motivation
- Capacité à travailler en équipe
- Autonomie et responsabilité

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- En présentiel uniquement
- Plateforme Ecole Directe
- Ateliers professionnalisants
- Actions commerciales en lien avec le référentiel

HORAIRES EN FORMATION

Du lundi au vendredi (selon planning d'alternance) :
 7h55-12h00 et 13h40-17h35

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Suivi en continu au fil de l'année
- Examen final et Contrôle en cours de formation

CONTENU DE LA FORMATION

Enseignement professionnels :

- Bloc 1 : Relation client et négociation-vente
 - Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation
 - Bloc 3 : Relation client et animation de réseaux
- ### Enseignement général
- Culture générale et expression
 - Anglais
 - Culture économique, juridique et managériale

POURSUITES D'ÉTUDES

→ Licences professionnelles ou Bachelor avec pour spécialité : Commerce, Marketing ou Vente ; Management ; Assurance, Banque, Finance ; E-commerce

DÉBOUCHÉS

- Commercial(e) terrain/sédentaire
- Conseiller(ère) clientèle
- Responsable de secteur
- Assistant(e) manager
- E-commerce

ÉQUIVALENCE

→ Non

PASSERELLES

- BTS, DUT et BUT tertiaires
- Licence 2ème année (université)

POSSIBILITÉ DE VALIDER CERTAINS BLOCS DE COMPÉTENCES

→ Non

LES + DU LYCÉE JEANNE D'ARC

- + Un internat spécial étudiant et un espace restauration dédié
- + Mise à disposition d'une tablette numérique et de deux salles informatiques
- + Groupes de petits effectifs permettant un bon encadrement et suivi des apprentis, avec le souci de leur réussite
- + Des entrainements aux examens du BTS
- + Locaux situés à proximité des transports

FINANCEMENT DE LA FORMATION

Gratuit pour l'apprenti
 Sous condition de l'accord de prise en charge par l'Opérateur de compétences (OPCO) finançant la formation et après signature d'un contrat d'apprentissage.

ACCESSIBILITÉ

Ad'AP en cours
 Si une salle est inaccessible, le cours est déplacé dans une salle adaptée.

Prise en compte des besoins de compensation (référent handicap du CFA)



LYCÉE JEANNE D'ARC
 10 rue du Sauget
 39300 Champagnole
 Téléphone : 03.84.79.66.00
 Mail : enseignementsuperieur@groupementroland.fr



Excellence Pro
 Franche-Comté
 Centre de formation d'apprentis

20 rue Mégevand - 25000 BESANÇON
 SIRET : 394 454 516 00029
 Déclaration d'activité : 43250109825
 Code UAI : 02519345