

**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,
- Prospecter 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 DIPLOME

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 PEDAGOGIQUES

- 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 entraînements 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