

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

Objectifs

À l'issue de la formation, vous serez capable de :

- Vendre et gérer la clientèle

Créer et développer la clientèle, négocier et vendre, fidéliser la clientèle.

- Produire des informations commerciales

Intégrer un système d'information commerciale, gérer l'information commerciale, contribuer à l'amélioration du système commercial.

- Organiser et manager l'activité commerciale

Piloter l'activité commerciale, évaluer la performance commerciale, participer à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale.

- Mettre en œuvre une politique commerciale

Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions, mettre en œuvre et contrôler le plan d'actions commerciales, participer à l'évolution de la politique commerciale.

Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelque soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus. Autres profils, nous contacter.
- **Niveau d'entrée** : Titulaire d'un bac général, technologique ou professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance.

Modalités et Délais d'inscription

Modalités

- Inscription sur Parcoursup (selon calendrier officiel)
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou attestation d'engagement employeur

Délais

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier et jusqu'à l'entrée en formation selon la capacité d'accueil (18 alternant.e.s).

Intégration possible en cours de formation et tout au long de l'année selon le diagnostic du positionnement* à l'entrée pour réduction de la durée de la formation.

* Positionnement : Personnalisation du parcours possible en fonction du parcours antérieur et des résultats d'une évaluation diagnostique, avec entrée décalée sur parcours possible. Nous pouvons adapter nos parcours aux situations de handicap.

Formation par apprentissage

Code diplôme Code RNCP

32031212

38368

Certificateur

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Échéance de l'enregistrement :

31-12-2028

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 5
(cadre européen des certifications),
équivalent à un Bac+2

Durée de la formation

1 350 heures (sur 2 ans)

Démarrage en septembre

Durée du contrat

2 ans, modulable en fonction du
positionnement* (jusqu'à 1 an
supplémentaire pour les personnes en
situation de handicap).

Rythme de l'alternance

En moyenne 1 semaine au CFA, 1
semaine en entreprise.

Le calendrier peut varier pour tenir
compte des périodes d'activité fortes
en entreprise.

Le calendrier d'alternance est remis
lors de l'inscription.

CFA Montplaisir

14 rue Barthélemy de Laffemas BP 20072, 26903 Valence CEDEX 9

04 75 82 16 90

secretariat.cfp@ensemble-montplaisir.org | www.cfp-montplaisir.org

Responsable pédagogique : Marie-Claude NOUAILLE DEGORCE marie.nouaille@ensemble-montplaisir.org

Directrice CFA : Nathalie Cornut-Chauvinc nathalie.cornut@ensemble-montplaisir.org

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

Contenu de formation

Matières générales :

Culture générale et expression
Anglais
Culture économique, juridique et managériale

Matières professionnelles :

Relation client et négociation vente
Relation client à distance et digitalisation
Relation client et animation de réseaux

Évaluation certificatives / Session d'examen

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *			
Epreuves	Coefficient	Type	Forme
E1 : Culture générale et expression	3	Ponctuel	Écrite
E2 : Langue vivante étrangère : Anglais • Compréhension de l'écrit et expression écrite • Production orale en continu et interaction	3	Ponctuel	Orale
E3 : Culture économique juridique et managériale	3	Ponctuel	Écrite
E4 : Relation client et négociation-vente	5	CCF	Orale
E5 : Relation client à distance et digitalisation	4	Ponctuel	Écrite et orale
E6 : Relation client et animation de réseaux	3	CCF	Orale
EF1 : Communication en langue vivante étrangère 2 **		Ponctuel	Orale

Possibilité de valider l'épreuve de Culture Générale et Expression et l'épreuve en langue vivante étrangère, pour tout détenteur d'un autre BTS.

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.
** La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative et figurant dans la note de service est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

Références : Taux moyens du CFP Montplaisir

	2024	2023	2022
Taux de réussite globaux	NC	74,2%	72,6%
Taux de réussite BTS NDRC	94,0%	69,6%	60,0%
Taux de présentation à l'examen	100,0%	100,0%	100,0%
Taux de réussite BTS NDRC Académie de Grenoble	NC	78,0%	NC
Insertion professionnelle (enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	NC	50,0%	25,0%
Taux de poursuite d'étude	NC	50,0%	75,0%

NC = non communiqué

Méthodes mobilisées

Formation par alternance.

Le formateur construit des séquences d'apprentissage selon le programme de formation et le métier préparé.

Des outils de liaison relatifs au suivi de l'apprentissage sont mis en place, en particulier le livret d'apprentissage dont l'utilisation est obligatoire.

A minima, deux visites de suivi sont menées par les formateurs par année de formation, et un dialogue régulier est noué avec les maîtres d'apprentissage.

Pédagogie active privilégiant :

- Les mises en situation (exercices pratiques, jeux de rôle)
- La mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- une organisation coopérative des apprentissages
- accompagnement personnalisé
- Environnement numérique de travail : Ecole Directe

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'apprenti(e) à progresser, des évaluations régulières lui permettent de se situer par rapport aux objectifs à atteindre :

- Évaluation des acquis en centre de formation (Quizz, QCM, Devoirs surveillés, Productions personnelles, Entraînement aux épreuves/BTS Blancs, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage/Tuteur)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée
- 4 conseils de formation et 4 bulletins de notes

Après la formation

Suites de parcours possibles / Passerelles :

Licences Professionnelles : • Métiers du commerce international

- Commerce et distribution • E-commerce et marketing numérique
- Manager technico-commercial • Commercialisation de produits bancaires • Marketing des produits financiers et d'assurance
- Management de la relation commerciale.

Débouchés professionnels :

- Superviseur • Responsable d'équipe • animateur plateau • Manageur d'équipe • Responsable e-commerce • Rédacteur web e-commerce
- animateur commercial de communautés web • Responsable de secteur
- Chef de réseau • Directeur de réseau • Responsable de réseau
- animateur de réseau • Responsable de zone.

CFA Montplaisir

14 rue Barthélemy de Laffemas BP 20072, 26903 Valence CEDEX 9

04 75 82 16 90

secretariat.cfp@ensemble-montplaisir.org | www.cfp-montplaisir.org

Responsable pédagogique : Marie-Claude NOUAILLE DEGORCE marie.nouaille@ensemble-montplaisir.org

Directrice CFA : Nathalie Cornut-Chauvinc nathalie.cornut@ensemble-montplaisir.org

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

Modalités financières

Aucun frais de scolarité pour l'apprenti.

La formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil. Coût annuel moyen préconisé par France Compétences : 7 622 €

Pour les employeurs publics d'Etat et hospitaliers, la formation est également prise en charge par ces derniers en totalité.

Pour les employeurs publics territoriaux, la formation est prise en charge à 100% par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Rémunération de l'apprenti

L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance).

Année d'exécution du contrat	Apprenti de moins de 18 ans	Apprenti de 18 à 20 ans	Apprenti de 21 à 25 ans	Apprenti de 26 ans et plus
1 ^{ère} année	27%	43%	53%*	100 %*
2 ^{ème} année	39%	51%	61 %*	100 %*
3 ^{ème} année	55%	67%	78 %*	100 %*

* Toutefois, sa rémunération peut être supérieure au SMIC si l'entreprise applique des accords (de convention collective ou de branches professionnelles, d'entreprises...) proposant un salaire minimum supérieur au SMIC.

En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat (même employeur ou nouvel employeur).

Cas particuliers :

- Vous étiez déjà en contrat d'apprentissage, dans le cas d'une succession de contrats chez le même employeur ou un nouvel employeur pour un nouveau diplôme : maintien du salaire initial (augmentation seulement si modification de la tranche l'âge).
- Vous poursuivez un parcours en formation en apprentissage après une 1^{ère} année de BTS ou BTSA sous statut scolaire : La rémunération sera celle d'une 2^e année d'exécution du contrat.
- Une majoration de 15 points est applicable à la rémunération réglementaire à laquelle peut prétendre l'apprenti au jour de la conclusion de ce nouveau contrat, si les 3 conditions cumulatives suivantes sont remplies :
 - Diplôme ou titre de même niveau que celui précédemment obtenu ;
 - Qualification en rapport direct avec celle qui résulte du diplôme ou titre précédemment obtenu ;
 - Durée du contrat inférieure ou égale à 1 an.

À défaut de remplir ces 3 conditions, la majoration de 15 points ne s'applique pas.

Aides financières de l'apprenti (sous conditions)

- Aide pour l'acquisition du **1^{er} équipement** (selon OPCO).
- Aide pour l'**hébergement** (maxi 6 € par nuitée lors des périodes de formation au CFA).
- Aide pour la **restauration** (maxi 3 € par repas lors des périodes de formation au CFA).
- Aide au financement du **permis de conduire** de 500€ pour les apprentis majeurs.

CFA Montplaisir

14 rue Barthélemy de Laffemas BP 20072, 26903 Valence CEDEX 9
04 75 82 16 90

secretariat.cfp@ensemble-montplaisir.org | www.cfp-montplaisir.org

Responsable pédagogique : Marie-Claude NOUAILLE DEGORCE marie.nouaille@ensemble-montplaisir.org

Directrice CFA : Nathalie Cornut-Chauvinc nathalie.cornut@ensemble-montplaisir.org

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

Nos Valeurs, Notre projet

Le CFA Montplaisir est un institut catholique d'enseignement supérieur. Il accueille en son sein toute personne, quels que soient son milieu social, son appartenance religieuse, ses convictions philosophiques.

Se construire

- Croire en sa capacité de changement.
- Décider et agir en conscience selon les principes éthiques.
- Construire un projet de vie qui ait du sens.

Réussir ensemble

- Accompagner l'étudiant par l'écoute et le dialogue.
- Élaborer conjointement un parcours personnalisé professionnalisant.
- Développer les aptitudes à travailler en équipe.
- Favoriser l'adaptabilité à l'emploi.
- Proposer une ouverture sur l'Europe et le Monde.
- Axer la formation sur la maîtrise des savoir-faire.
- Ouvrir de nouvelles formations en réponse à l'évolution des besoins socio-économiques

Publics accueillis

Formation proposée sous statut apprentissage, stagiaire de la formation professionnelle et contrat de professionnalisation.

Accès par transport

- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours.
 - Parc à vélo.
 - Lignes de bus à proximité 1, 5, 7, 20, Cité 2.
- Informations : <https://www.vrd-mobilites.fr>
- Transports scolaires bus express.
 - Gare TGV au centre-ville.

Les + de la formation

• Engagements et partenariats

- Professionnels du métier

• Restauration

- Snack sur place.

- Salle repas équipée de micro-ondes

- Restaurant Universitaire, Commerces alimentaires et de restauration à proximité

• Hébergement

- Liste de résidences étudiantes transmis par le CFA

- Liste de logements transmis par le CFA

Matériel / Équipement

• Informatique : Office 365 (Bureau virtuel).

• Plateforme EDUCINTEL « La Fabrique ».

• Ordinateur portable : privilégier le système Windows

• Salles équipées de vidéoprojecteur, tableau interactif et WIFI.

Accueil des personnes en situation de handicap

En notre qualité d'Établissement recevant du public (ERP), notre centre de formation se doit de respecter les dispositions en matière d'accessibilité des personnes en situation de handicap, quel qu'il soit.

Afin de répondre au mieux aux besoins de nos apprenants, nos infrastructures extérieures et intérieures sont adaptées (une partie des places de stationnement automobile, les ascenseurs, les locaux et leurs équipements).

Notre infirmière et référent.e handicap, vous accompagne tout au long de votre cursus en :

Apportant aux apprenants concernés des réponses personnalisées et adaptées à leurs besoins et à leur situation.

Coordonnant les acteurs de l'accompagnement de l'apprenant dans son parcours de formation et notamment les mesures particulières dans le cadre de l'examen final.

Lors d'une demande d'inscription dans une formation, lorsque vous nous signalez une situation de handicap, nous étudions avec vous la possibilité d'intégrer une de nos sessions.

Si le handicap ne permet pas d'intégrer une de nos formations, nous vous orientons vers l'AGEFIPH qui propose des Prestations d'Appuis spécifiques (PAS) sur l'ensemble des territoires.

Référent Handicap CFP/CFA : infirmierie@ensemble-montplaisir.org

Plus d'informations sur : <https://www.monparcourshandicap.gouv.fr> et <https://www.agefiph.fr>

CFA Montplaisir

14 rue Barthélemy de Laffemas BP 20072, 26903 Valence CEDEX 9

04 75 82 16 90

secretariat@ensemble-montplaisir.org | www.cfp-montplaisir.org

Responsable pédagogique : Marie-Claude NOUAILLE DEGORCE marie.nouaille@ensemble-montplaisir.org

Directrice CFA : Nathalie Cornut-Chauvinc nathalie.cornut@ensemble-montplaisir.org