

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, quel que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Prérequis

- **Âge** : jusqu'à 29 ans révolus.
- **Niveau d'entrée** : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Motivation** à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.

Modalités d'inscription

- Inscription Parcoursup.
- Dossier de candidature complété.
- Participation à la réunion d'information et/ou à l'entretien de vérification des prérequis.
- Participation aux ateliers de recherche d'entreprises le cas échéant.
- Signature d'un contrat d'apprentissage ou Attestation d'engagement de l'employeur.

** 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 34030

Niveau de sortie

Titre reconnu par l'Etat de Niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac+2, soit 120 crédits ECTS.

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 en UFA,
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.

Coordonnées de l'UFA



Groupe scolaire Démotz

2 rue du collège
74150 RUMILLY
07 64 88 90 75
ufa@demotzgs.com
www.demotz.com

Contenu de formation

| | Matières |
|---------------------------|---|
| Matières générales | Langues vivantes (Anglais) |
| | Culture générale et expression |
| | Culture économique, juridique, et managériale |
| Matières professionnelles | Relation client et négociation vente |
| | Relation client à distance et digitalisation |
| | Relation client et animation de réseaux |

Méthodes mobilisées

Formation par la voie de l'apprentissage. Pédagogie de l'alternance.

L'enseignant-formateur construit des séquences d'apprentissage en lien avec les expériences en entreprise des alternant(e)s 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 ou simulations individuelles et collectives de résolution de problèmes (exercices pratiques, travaux sur plateaux techniques)
- la mobilisation des savoirs acquis en cours théoriques sur l'élaboration de projets
- une organisation coopérative des apprentissages
- une responsabilité personnelle de l'alternant(e) (plan de travail, auto-évaluation).

Évaluations certificatives / Sessions d'examen *

| Epreuves | Coefficient | Type | Forme |
|---|-------------|----------|---------------|
| Culture générale et expression | 3 | Ponctuel | Ecrit |
| Langue Vivante (Anglais) | 3 | Ponctuel | Oral |
| CEJM | 3 | Ponctuel | Ecrit |
| Relation client et négociation-vente | 5 | Ponctuel | Oral |
| Relation client et digitalisation | 4 | Ponctuel | Ecrit et Oral |
| Relation client et animation de réseaux | 3 | Ponctuel | Oral |

* Sessions d'examen adaptées aux situations de handicap.

Modalités d'évaluation

Afin d'aider l'alternant(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, Questionnaire oral...)
- Évaluation en entreprise (Entretiens tripartites avec le Maître d'apprentissage)
- Entretiens individuels d'évaluation formative, de régulation, de bilan jusqu'à l'inscription à la certification visée

Références : Taux moyens du CFA régional

| | 2020 | 2019 | 2018 |
|---|-----------------------------------|---------------|--|
| Taux de réussite globaux | | 87,06% | 83,99% |
| • CAP / CAPA / MC / TP/ DE | Résultats enquête en cours | 96,69% | 97,26% |
| • Bac Pro / Bac Pro A / BP | | 91,89% | 89,20% |
| • BTS / BTSA titre Bac +2 | | 82,24% | 80,73% |
| • Formations Bac +3 | | 60% | 68,75% |
| Insertion professionnelle (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation) | Résultats enquête en cours | 70% | 82% (dont taux de poursuite d'étude) |
| Taux de poursuite d'étude | NC | NC | |
| Satisfaction globale Apprenti(e) (Enquête réalisée en fin de formation auprès de l'ensemble des apprentis du CFA) | 86% | 87% | 88% |

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
- Manager 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.

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 moyen préconisé par France Compétences : 6 000 €.

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 en partie par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale), et l'autre partie par l'employeur lui-même.

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.
- Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs.

Délais d'inscription

Les inscriptions sont ouvertes à compter de janvier 2023

Le contrat d'apprentissage peut débuter en entreprise 3 mois avant la date de début de la formation et 3 mois après.

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.

Publics accueillis

Formation proposée sous statut d'apprentissage exclusivement.

** 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.*

Accès par transport

- Parking gratuit sur place.
- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours
- Parc à vélo
- Transports scolaires : Communauté de communes Rumilly.
- Gare TGV Ter Rumilly.

Accessibilité P.M.R. des locaux

Oui.

Les + de la formation

• Restauration

Salle repas équipée d'un réfrigérateur et micro-ondes

Matériel / Équipement

- Ordinateur portable pour chaque élève

Coordonnées de l'UFA



Groupe scolaire Démotz

2 rue du collège
74150 RUMILLY
07 64 88 90 75
ufa@demotzgs.com
www.demotz.com



Aktéap
CFA

CFA de rattachement :

(Siège régional)
4 rue de l'Oratoire
69300 CALUIRE ET CUIRE
cfa@akteap.cneap.fr
www.cfa-creap.com

Association loi 1901
Numéro UAI : 06937645
N° SIRET : 50304921500026