



BTS NDRC

sous contrat d'apprentissage

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

EN ALTERNANCE

Pré-requis :

- Public** : tout public âgé de 18 à 29 ans révolus
- Niveau d'accès** : jeunes ayant un BAC PRO dans la branche professionnelle ou un diplôme de niveau Baccalauréat après étude du dossier de candidature
- Statut** : salarié sous contrat d'apprentissage

Objectifs :

- Cibler et prospection le client
- Négocier et vendre un produit ou un service
- Organiser et animer un évènement commercial
- Créer et entretenir la relation client à distance
- Produire et publier des contenus sur le web
- Dynamiser un site de e-commerce
- Animer un réseau commercial de distributeurs ou de partenaires

Profil des candidats :

- S'intéresser au **management** des entreprises et leur **stratégie** marketing et commerciale
- Disposer de compétences **relationnelles**
- Développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web
- Appétence pour **argumenter, négocier et valoriser** le produit
- Capacité à évoluer dans des **environnements numériques et digitalisés**
- Adopter des comportements et des **codes professionnels**
- Disposer de compétences pour collaborer et **travailler en équipe**
- Capacités d'organisation et **d'autonomie**

Inscription :

- Inscription ouverte dès le mois de **Janvier** sur la plateforme Parcoursup et jusqu'en septembre, dans la limite des places disponibles
- Etude et sélection des dossiers
- Entretien de positionnement
- Accompagnement des candidats retenus dans leur recherche d'entreprise
- Mise en relation des candidats avec nos entreprises partenaires
- Inscription définitive après signature du contrat

Durée de la formation :

- 2 ans, soit 1350 heures au centre de formation

Rythme d'alternance :

- lundi et mardi au centre de formation, à raison de 16 heures de cours
- le reste de la semaine en entreprise

Tarifs :

- Tarif maxi : 7950€, formation prise en charge par l'OPCO
- Rémunération de l'apprenant par l'entreprise

Diplôme :

- La formation est validée par un diplôme d'état reconnu, le BTS, Brevet de Technicien Supérieur, et peut éventuellement déboucher sur une embauche par l'entreprise si la conjoncture et les qualités du jeune le permettent.
- code diplôme **320-31212**
- RNCP 38368**- Diplôme de niveau 5

Date d'échéance : **31/12/2025**

Formation certifiée par le **MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE**

Métiers accessibles :

- Vendeur, représentant, négociateur, conseiller commercial, technico-commercial
- Téléconseiller, conseil client à distance
- Animateur commercial site e-commerce
- Marchandiser, animateur réseau
- Vendeur à domicile

Avec de l'expérience :

- Superviseur, responsable d'équipe, animateur ou responsable plateau, manager d'équipe
- Responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce
- Responsable de secteur
- Chef ou responsable réseau, animateur réseau

Contact :

Julien GAMBIER : Adjoint de direction campus - coordinateur post-bac

julien.gambier@campuscarloacutis.fr

02 32 71 77 76

campuscarloacutis.fr



CAMPUS CARLO ACUTIS

PÔLE D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR - VERNON





BTS NDRC

sous contrat d'apprentissage

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT EN ALTERNANCE

Matières professionnelles

- **Relation client et négociation-vente**
 - Cibler et prospector la clientèle
 - Négocier et accompagner la relation client
 - Organiser et animer un évènement commercial
 - Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- **Relation client et animation de réseaux**
 - Animation de réseaux de distributeurs
 - Animations de réseaux de partenaires
 - Animation de réseaux de vente directe
- **Relation client à distance et digitalisation**
 - Maîtriser la relation omnicanale
 - Animer la relation client digitale
 - Développer la relation client en e-commerce
- **Atelier de professionnalisation**
 - Expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux trois blocs de compétences ci-dessus
 - Être accompagné dans son développement professionnel

Matières générales

- Culture générale et expression
- Expression et communication en langue anglaise
- Culture économique, juridique et managériale

Situations à présenter à l'examen

- 2 activités basées sur un contexte réel
 - négociation-vente et accompagnement d'une relation client
 - organisation et animation d'un évènement commercial
- 3 activités basées sur un contexte réel **OU** élaborées pendant la formation dont une vécue
 - Réseau de distributeurs
 - Réseau de partenaires
 - Réseau de vente directe
- Une étude réflexive permettant de réinvestir l'ensemble des activités en animation de réseaux. Le candidat doit trouver une problématique adaptée à ses expériences.

Moyens pédagogiques :

- Cours dispensés en présentiel alternant des apports théoriques et des exercices pratiques
- Accompagnement individuel sur les dossiers professionnels présentés à l'examen du BTS
- Plateforme Teams

Portail YPARÉO :

- Évaluations formatives et sommatives : Mise en ligne d'un bulletin d'évaluation semestriel sur la plateforme numérique Net-Yparéo.
- Suivi de l'assiduité : à chaque cours, l'appel est disponible sur la plateforme numérique Net-Yparéo.
- Cahier de texte et ressources en ligne



Validation :

- Les candidats de la formation professionnelle peuvent valider un ou plusieurs blocs de compétences de l'examen. Une attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de compétences est délivrée par le recteur d'académie si la note obtenue pour ce bloc est supérieure à 10/20.

Équivalence / passerelle :

- Les BTS s'inscrivent dans l'organisation du LMD, au sein des études menant au grade de licence, ce qui favorise les passerelles, essentiellement avec les licences professionnelles.
- Le BTS donne droit à 120 crédits européens.

Poursuite d'études :

- Possibilité de poursuite d'études en licence professionnelle ou en licence générale puis en master 1 et master 2.

Transports en commun, parking

- Etablissement situé à proximité de la gare SNCF et de la gare routière.
- Parking payant à proximité.

Restauration :

- Foyer à disposition des élèves pour une restauration rapide

Accès handicap :

- Le campus Sainte Anne est accessible aux personnes à mobilité réduite

Hébergement :

- Studios en location : contacter les agences