

FICHE FORMATION - BTS

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

Apprentissage – formation en alternance

Public concerné, prérequis, conditions d'accès

- Vous êtes titulaire d'un Bac (ou tout autre diplôme de niveau 4)
- Vous avez entre 15 ans et 29 ans*
- Vous souhaitez
 - Apprendre un métier
 - Obtenir un diplôme professionnel reconnu
 - Alternier entre l'établissement de formation et l'entreprise
 - Sécuriser votre parcours de formation
 - Acquérir une première expérience en entreprise et vous insérer plus rapidement dans la vie professionnelle

Entrées / sorties permanentes pour une durée minimum de 6 mois (positionnement réalisé par l'établissement de formation)

*Sans limite d'âge pour le statut RQTH (reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), créateur ou repreneur d'entreprise, sportif de haut niveau.

L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage.

Durée de la formation : sauf conditions particulières : le contrat est conclu pour 2 ans (20 semaines de formation (700 heures) /an au sein du lycée pendant la période scolaire).

Résumé de la formation :

Le BTS NDRC forme des professionnels capables de gérer la relation client dans un contexte commercial digitalisé.

Il allie compétences commerciales, marketing et usage des outils numériques.

Accessible après un bac, il se prépare en 2 ans en alternance ou en formation initiale.

Il permet d'intégrer directement le marché du travail ou de poursuivre en bachelor ou licence pro.

Métiers visés : (4 métiers maximum) (source France compétences, types d'emplois accessibles)

Conseiller commercial

Chargé(e) de clientèle

Responsable de secteur

Assistant(e) chef de produit marketing

Résumé du métier (source France Compétences secteur d'activités):

Les titulaires du BTS NDRC travaillent principalement dans les secteurs du commerce, du marketing ou de la relation client.

Ils occupent des postes tels que conseiller commercial, chargé de clientèle ou responsable de secteur.

Ils utilisent les outils digitaux pour améliorer l'expérience client et optimiser la performance commerciale.

Ils peuvent évoluer vers des postes à responsabilité ou intégrer une entreprise en tant que cadre opérationnel.

Objectifs (source FC objectifs et contextes de la certification) :

Développer des compétences en négociation, prospection et gestion de la relation client.

Acquérir une solide culture digitale au service de la stratégie commerciale.

Apprendre à utiliser les outils CRM, les réseaux sociaux et les plateformes e-commerce.

Maîtriser les fondamentaux du marketing et de la communication digitale.

Comprendre les enjeux de la transformation numérique dans le commerce.

Savoir analyser les comportements clients et adapter les offres.

Préparer à exercer des fonctions commerciales dans différents types d'entreprises.

Permettre aux étudiants de s'adapter aux évolutions du marché du travail.

Encourager l'autonomie, la prise d'initiative et la rigueur organisationnelle.

Favoriser l'intégration professionnelle grâce à des stages et projets concrets.

Contenus (source FC compétences attestées) :

Première année (600 à 800 heures environ)

Environnement juridique, économique et managérial

Management et gestion de la relation client

Communication digitale et marketing

Techniques de négociation et de vente

Projet tutoré et préparation aux stages

Deuxième année (600 à 800 heures environ)

Approfondissement des techniques commerciales

Stratégies de fidélisation et analyse client

Marketing digital et CRM

Gestion de projet et conduite du changement

Préparation à l'insertion professionnelle

Prérequis pour intégrer la formation :

Être titulaire d'un baccalauréat (général, technologique ou professionnel).

Avoir un intérêt pour le commerce, la vente et les outils numériques.

Disposer de bonnes capacités relationnelles, orales et écrites.

Être motivé(e) pour s'engager dans une formation orientée métier.

Coût :

Éligible à une prise en charge par l'opérateur de compétences de l'entreprise formatrice, la formation est **gratuite** pour l'apprenti,

Pour les employeurs du secteur public contactez l'établissement de formation.

Poursuite d'étude :

Possibilité de poursuivre en licence professionnelle notamment.

Modalités et délai d'accès à la formation :

Le contrat d'apprentissage porte mention de la date du début de l'exécution du contrat d'apprentissage. La date de début de la formation pratique chez l'employeur et de la période de formation ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat. (Article L6222-12 du code du travail).

Validations(s) : Diplôme du ministère de l'Education nationale de Niveau 5 (BTS)
+ d'informations sur cette certification en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Conditions de déroulement de la validation du diplôme conformément au référentiel d'examen.

Code(s):

NSF **312** – ROME **D1401 - D1406 - D1501 - M1703 - M1704**

FORMACODE **34040 - 34561 - 34076** – RNCP**38368**

Enseignants certifiés Education Nationale, formateurs Bac +3 avec une expérience significative en formation, intervenants professionnels.

Formateurs expérimentés dans l'individualisation des apprentissages.

Renseignements et inscriptions :

IFPRA - Pôle valorisation de l'offre de formation 2, rue du docteur Fleury | 76130 Mont Saint Aignan ifpra-valo@ac-normandie.fr <https://ifpra-normandie.fr> (Nos formations > Apprentissage)

<https://cfa-aca-normandie.ymag.cloud/index.php/preinscription/>

Dénomination : IFPRA - Institut de Formation Professionnelle en Région Académique / IFPRA - Numéro de déclaration d'activité : 23 76 P0090 76 | N° SIRET : 18760909400029 | CODE NAF : 8559A