

**FORMATION PROPOSÉE PAR**  
**LYCÉE PASTEUR MONT ROLAND**

**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 : 1365 H SUR 2 ANS**

**→ RYTHME DE L'ALTERNANCE : 1 SEMAINE EN CENTRE/ 1 SEMAINE EN ENTREPRISE**

## LES + DU LYCÉE PASTEUR MONT ROLAND

- + Accompagnement personnalisé à la recherche d'un lieu d'apprentissage
- + Rythme d'alternance adapté au besoin des employeurs
- + Une expérience dans l'alternance de plus de 30 ans
- + Un réseau d'entreprises locales partenaires
- + Suivi individualisé (pilotage)
- + Effectifs réduits

## 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 (réfèrent handicap : F.TAHRAOUI)

### OBJECTIFS VISÉS

La/le titulaire du BTS NDRC est un(e) professionnel(le) qualifié(e) capable de :

- Négociateur, Prospector, et Gérer la relation client.
- Assurer le suivi d'un portefeuille clients.
- Concevoir la stratégie digitale.

### LES SECTEURS D'ACTIVITÉ

Elle/il exerce son activité dans les secteurs suivants :

- Organisations ou entreprises de toutes tailles qui proposent des biens et/services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Toutes entreprises qui gèrent un portefeuille client, et qui assurent la prospection.

### TYPE DE DIPLÔME

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

- Candidature par l'intermédiaire et dans les délais de la plateforme Parcoursup
- Entretien en vue de trouver une entreprise
- Candidature validée après la signature d'un contrat d'apprentissage dans la limite des places disponibles
- Les candidatures peuvent exceptionnellement être étudiées hors de cette période dans la limite des places disponibles (nous contacter)

### QUALITÉS REQUISES

- Sens du relationnel
- Esprit d'équipe
- Organisation
- Dynamisme
- Initiative

### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- Cours théoriques et pratiques en présentiel
- Soutenances orales en présence de professionnels
- Participations à des concours et challenges (les négociables)
- Apprentissage du travail en autonomie
- Plateforme TEAMS

### HORAIRES EN FORMATION

35h hebdomadaires sur les semaines en formation (8h-12h ; 13h15-17h15)

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Suivi en continu au fil de l'année
- Examen final + CCF

### CONTENU DE LA FORMATION

- Relation client à distance et digitalisation (e-relation, e-commerce)
- Négociation vente
- Animation de réseaux
- Culture économique, juridique, et managériale
- Culture générale et expression
- Communication en langue étrangère

### POURSUITES D'ÉTUDES

- Licence professionnelle (commerce, gestion, achat, assurance, banque...)
- Bachelor

### DÉBOUCHÉS

- Commercial B to B
- Chargé clientèle
- Téléconseiller
- Animateur de réseau

### ÉQUIVALENCE

- Non

### PASSERELLES

- BTS, DUT et BUT tertiaires
- Ecole de commerce
- Licence
- Entrée dans la vie active

### POSSIBILITÉ DE VALIDER DES BLOCS DE COMPÉTENCES

- Non