

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)



BTS Négociation et digitalisation de la relation client (BTS NDRC)

Niveau 5 (Bac+2)



Code diplôme

32031212

Code RNCP

38368

Date d'enregistrement RNCP

11/12/2023

Certificateur

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

Cadre européen de la certification

Reconnu par l'Etat de niveau 5 (cadre européen des certifications)

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Brevet de technicien supérieur (BTS)



LPP Jeanne d'Arc

Coordonnées

3, place de l'Eglise
73200 - ALBERTVILLE
04 79 31 12 28
accueil.jda@spt.education
<https://www.spt.education/accueil/>

Contacts

Contact de la formation

Frédérique GUICCIARDI
frederique.guicciardi@cneap.fr
04 79 31 12 36

Référent handicap

Frédéric ALCARAZ
f.alcaraz@spt.education
04 79 31 12 28



Informations générales

- **Type de formation:** Formation en apprentissage



Publics et objectifs

- **Public concerné:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement / Formation proposée en mixité des publics apprentis et scolaires
- **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



(siège régional)
4, rue de l'Oratoire
69330 CALUIRE ET CUIRE
contact@akteap.cneap.fr
www.akteap.fr

Association loi 1901
N° SIRET: 50304921500026
N° UAI: 0693764S

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 84 69 17362 69. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.



Dates et cycle de la formation

- **Année d'entrée dans le cycle:** 2ème année
- **Date de début:** 01/09/2025
- **Date de fin:** 13/07/2026
- **Durée du contrat:** Un contrat d'apprentissage peut démarrer au plus tôt 3 mois avant le début de la formation et aller jusqu'à 2 mois après la date de fin de la formation.
- **Aménagement PSH durée de la formation:** Adaptations pédagogiques et aménagements spécifiques possibles pour les personnes en situation de handicap (PSH).



Rythme et durée

- **Rythme en centre:** 18 semaines
- **Rythme en entreprise:** 34 semaines
- **Commentaire rythme:** 18 semaines par an en centre de formation UFA Jeanne d'Arc ALBERTVILLE 34 semaines en entreprise
- **Durée en années:** 1
- **Durée en heures de formation:** 650
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 957



Prérequis

- **Âge:** De 16 à 29 ans révolus.
Certains publics peuvent entrer au-delà de 29 ans : les apprentis préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les travailleurs handicapés (sans limite d'âge), les personnes ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Nous consulter pour une étude personnalisée.
- **Voie d'accès:** Niveau d'entrée : Baccalauréat Général, Technologique ou Professionnel.
- **Qualités attendues:** Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance, autonomie, responsabilité, maîtrise technologique.



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 oeuvre une démarche commerciale.



Architecture et contenu de la formation

Bloc de compétence 1 : Relation client et négociation-vente

Bloc de compétence 2 : Relation client à distance et digitalisation

Bloc de compétence 3 : Relation client et animation de réseaux

• **Possibilité de valider un ou des blocs de compétences:** Non



Modalités d'évaluation et sanction de la formation

- **Modalités d'évaluation:** Forme ponctuelle et Contrôle en cours de formation
- **Crédits ECTS:** Oui
- **Si oui, combien:** 120 crédits
- **Equivalences:** Nous consulter pour une étude personnalisée.



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).



Après la formation

• **Passerelles:** Possibilité d'intégrer une École de commerce en admission parallèle (concours).

• **Suites de parcours:**

Après un BTS NRDC, il vous est possible de reprendre des études à l'université, de nombreuses licences sont accessibles.

- La licence économie, cette dernière étudie le fonctionnement de l'économie, l'organisation des marchés et le rôle de l'état. Elle analyse, également, le comportement des acteurs économiques.
- La licence de gestion apporte les connaissances de base de la gestion dans l'entreprise telles que : le management, la comptabilité, le contrôle, l'audit, le droit et les ressources humaines.
- La licence de droit concerne l'étude du droit public et privé, une spécialisation est possible en troisième année.
- La licence de l'information et de la communication étudie les bases de la sociologie. Elle forme aux techniques communicationnelles, au marketing, à la psychologie et aux métiers de la communication.
- La licence professionnelle se déroule en alternance. Elle offre donc la possibilité d'allier la théorie et l'apprentissage en entreprise. Là encore vous aurez un large choix d'orientation.
- La licence pro e-commerce et marketing numérique, relation client et marketing digitalisation, cette formation s'oriente sur les particularités du marketing digital et du e-commerce.
- La licence pro e-commerce et stratégie digitale, cette licence est axée essentiellement sur le marketing et la gestion de projet en e-commerce.
- La licence pro management et gestion de la relation client qui s'oriente sur la compréhension de la gestion de la relation client dans les stratégies marketing.
- La licence pro marketing des services et de la relation client est une licence qui se centre sur la gestion des ressources humaines.
- La licence pro commerce international, l'objectif de la formation est d'apporter une compréhension des fondamentaux du commerce international et de l'économie.
- La licence pro commerce et distribution, cette dernière est centrée sur le management spécifique à la grande distribution.

Après un BTS NRDC, vous avez également la possibilité d'intégrer une troisième année de bachelor. Ces derniers existent en formation initiale, alternance ou par correspondance. Plusieurs domaines sont accessibles tels que :

- Le bachelor banque forme les étudiants à acquérir des compétences dans les domaines de la banque et de l'assurance.
- Le bachelor distribution consiste à développer les compétences dans les domaines du marketing, du management et de la stratégie commerciale appliqué à la grande distribution.
- Le bachelor e-commerce apporte aux étudiants les compétences en marketing et en commerce spécifiques au e-commerce.
- Le bachelor marketing est un bachelor généraliste qui enseigne le marketing, la communication et le management. Ce dernier s'adresse aux étudiants qui n'ont pas encore choisi de spécialité.
- Le bachelor management enseigne la culture de l'entreprise et le management d'équipe.

• **Débouchés professionnels:** Assistanat commercial

Management en force de vente

Animation de vente

Management et gestion de produit

Management relation clientèle

En savoir plus : www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/#anchor4



Modalités et délai d'admission

- **Modalité de recrutement principale:** Dossier
- **Autres modalités de recrutement:**
- **Personnalisation sur 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.

Pour postuler à cette formation, merci de cliquer sur le lien suivant : <https://akteap.ymag.cloud/index.php/preinscription/>



Modalités financières

Pour l'apprenti :

En conformité avec l'article L6211-1 (Code du travail), la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal.

Pour l'employeur :

- Pour les employeurs privés, la formation est éligible à la prise en charge financière par l'Opérateur de Compétences (OPCO) de l'entreprise d'accueil; en application des niveaux de prise en charge par France Compétences et selon les barèmes de la branche. Un reste à charge peut être demandé à l'employeur.
- Pour les employeurs publics d'État et hospitaliers, la formation est prise en charge par ces derniers.
- Pour les employeurs publics territoriaux, la formation peut être prise en charge par le CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale).

Coût : nous consulter



Les + de la formation

Engagements et partenariats:

Partenaires socio-économiques

Restauration: Oui

• Détails:

- Cantine / self sur place / cafétéria
- Commerces alimentaires et de restauration à proximité

• Accessibilité PSH de la restauration: Oui

Hébergement: Non

• Accessibilité PSH de l'hébergement: Non

Matériel / Équipement:

Salles informatiques équipées de vidéo projecteur

- **Accessibilité PSH du matériel et de l'équipement:** Achat possible de matériel et équipement spécialisé pour les personnes en situation de handicap.

Pour plus d'information : nous contacter.



Rémunération

- **Rémunération de l'apprenti:** L'apprenti perçoit une rémunération déterminée en pourcentage du SMIC en fonction de l'âge et l'année dans le cycle de formation, hors exceptions (convention collective de l'employeur, antériorité...)

- **Aides prises en charges par l'établissement:**

- Aides à l'acquisition d'équipements pédagogiques (sous conditions).
- Aide pour l'hébergement (si internat proposé par l'établissement).
- Aide pour la restauration (si solution de restauration collective proposée par l'établissement)
- Aide au financement du permis de conduire de 500€ pour les apprentis majeurs

→ Plus d'infos : www.1jeune1solution.gouv.fr



Accès et accessibilité P.S.H

• Accès par transport:

- Parking gratuit à proximité / places de parking gratuites aux alentours.
- Parc à vélo.
- Ligne de bus à proximité.
- Transports scolaires Arlysère
- Gare TGV Ter à proximité (Alberville)

• Accessibilité P.S.H des locaux: Oui partielle



Indicateurs de résultat

JEANNE D'ARC	2023-24	2022-23	2021-22	2020-21
BTS NDRC Taux de réussite de cette formation dans l'établissement <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	100% 3/3	100% 1/1	NA NA/NA
Formations d'Akteap dans l'établissement Taux de réussite <i>Obtenu / Présenté</i>	EC EC/EC	91% 20/22	91% 16/18	100% 3/3
Taux d'insertion professionnelle de cette formation (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	38%*	44%*
Taux d'insertion de cette formation dans le métier visé (Enquête réalisée 6 mois après la fin de formation)	EC	EC	35%*	NC
Taux de poursuite d'étude de cette formation	EC	EC	55%*	50%*
Satisfaction globale Apprenants entrants de cette formation (Enquête réalisée en début de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	NA 0/14	89%* 600/2531	90%* 365/2485	92%* NA/NA
Satisfaction globale Apprenants sortants de cette formation (Enquête réalisée en fin de formation) <i>Répondants / Sondés</i>	EC	76%* 516/2428	68%* 354/2400	83%* NA/NA
Taux d'abandon de cette formation	EC	14%*	14%*	11%*

EC : En Cours • NA : Non Applicable • NC : Non Concerné

* Taux global calculé sur l'ensemble des apprenants d'Akteap.

Retrouvez également tous les résultats globaux du centre de formation sur notre page : akteap.fr/qui-sommes-nous