

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



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

(Bac+2)



Code titre / 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)

Éligible VAE

Oui

Sanction de la formation/Diplôme préparé

Brevet de technicien supérieur (BTS)

Formation en apprentissage



## Institution Sœur Emmanuelle

### Coordonnées

2, route de Volgeat  
38460 - VILLEMORIEU  
04 74 90 73 47  
marion.thoral@cneap.fr  
<https://ise38.fr/>

### Contacts

#### Contact de la formation

Marion THORAL  
marion.thoral@cneap.fr  
06 87 43 30 06

#### Référent handicap

Amandine ARCO  
amandine.arco@cneap.fr  
04 74 90 73 47

## Publics et objectifs

- **voie d'accès:** Formation proposée sous statut d'apprentissage uniquement
- **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](mailto:contact@akteap.cneap.fr)  
[www.akteap.fr](http://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:** 1<sup>re</sup> année
- **Date de début:** 31/08/2026
- **Date de fin:** 26/05/2028
- **Durée du contrat:** Un contrat d'apprentissage peut commencer 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 possible pour les personnes en situation de handicap (PSH).



## Rythme et durée

- **Rythme en centre:** 2 jours
- **Rythme en entreprise:** 3 jours
- **Commentaire rythme:** -En première année : lundi et mardi au centre de formation et le reste de la semaine en entreprise. En complément 9 semaines complètes en centre de formation sur l'année.  
-En deuxième année : Mercredi et jeudi en centre de formation et le reste de la semaine en entreprise. En complément 9 semaines complètes en centre de formation sur l'année.
- **Durée en années:** 2
- **Durée en heures de formation:** 1350
- **Durée en heures en entreprise (minimum):** 1975



## Prérequis

- **Public:** 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.
- **Conditions d'entrée:** Etre titulaire d'un Baccalauréat général, Technologique ou Professionnel.  
Motivation à exercer le métier visé et pour la formation en alternance



## Entreprises d'accueil

Entreprise artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services, quelque soit la taille, dès lors qu'elle met en œuvre 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:** -

• **Si oui, lesquels:** -



## Modalités d'évaluation et sanction de la formation

- **Modalités d'évaluation:** Contrôles en Cours de Formation (CCF) combiné avec des épreuves terminales / examens ponctuels
- **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:** Nous consulter pour une étude personnalisée

- **Suites de parcours:**

LICENCES ET BACHELOR :

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:** - Responsable d'équipe

- Animateur plateau

- Manager d'équipe

- Responsable e-commerce

- Rédacteur web e-commerce

- Animateur commercial

- Responsable de secteur

- Chef de réseau

- Directeur de réseau

- Animateur de réseau



## Modalités et délai d'admission

- **Modalité de recrutement principale:** Dossier

- **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.



## 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:

-Label EcoEcole

### Restauration: Oui

#### • Détails:

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

#### • Accessibilité PSH de la restauration: Oui

### Hébergement: Oui

#### • Détails:

-Internat sur place

#### • Accessibilité PSH de l'hébergement: Non

### Matériel / Équipement:

- CDI et salles informatiques
- Salle de musculation et city-stade

• **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 : <https://www.1jeune1solution.gouv.fr/>



## Accès et accessibilité P.S.H

- **Accès par transport:**

Parking gratuit sur place.

Parc à vélo.

Ligne de bus à proximité (express4).

Transports scolaires (TRANS ISERE)

- **Accessibilité P.S.H des locaux:** Oui totale