

Désignation de la formation Durée / Dates / Lieu(x)	Financement(s) :
<p>Diplôme de niveau 5 européen (= IV français = Baccalauréat)</p> <p>La formation compte 1350 heures en CFA sur 2 ans</p> <p>Les dates et lieu(x) de formation : Du 03 Septembre 2026 au 30 Juin 2028 (planning prévisionnel) à Vannes CFA Angèle Mérici</p>	<p>Le prix de vente est de 7000€.</p> <p>L'apprenti est exonéré des frais de scolarité. Le financement de la formation est pris en charge par l'entreprise.</p>

Objectifs de la formation
<p>Les objectifs de la formation :</p> <p>Le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) forme à la création et au développement de clientèle par des plans de prospection. L'apprenti acquiert des compétences en communication, négociation, gestion de la relation client et utilisation des outils numériques. Il apprend à analyser le marché, proposer des solutions commerciales et gérer simultanément plusieurs activités de relation client.</p> <p>A l'issue de la formation, il est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des décisions commerciales en tenant compte des usages du marchés, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence. <p>Le titulaire du BTS NDRC exerce les activités relevant des domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relation client et négociation-vente • Relation client à distance et digitalisation • Relation client et animation de réseaux <p>Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées, le type et la complexité des produits ou des services commercialisés</p>

Pré-requis nécessaires pour participer à la formation
<p>Sélection des candidats sur dossier : Admission sur dossier et entretien Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance</p> <p>Le BTS NDRC est ouvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aux bacheliers titulaires d'un Baccalauréat Professionnel (MCV), Technologique (STMG) ou Général ; • Aux titulaires d'un titre ou diplôme équivalent (<i>conformément aux textes réglementant les conditions d'accès aux BTS</i>). <p>Par ailleurs, le candidat doit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Être intéressé par la relation client, la prospection, la négociation et posséder une culture numérique.

- Disposer de capacité d'analyse et de synthèse
- Être autonome dans le travail et savoir prendre des initiatives
- S'exprimer et communiquer correctement à l'écrit et à l'oral pour s'inscrire dans un travail en équipe

Public concerné par la formation

- 12 stagiaires
- Tout public dont personne à mobilité réduite

Modalités d'accès à la formation

- Cf. procédure d'admission (disponible sur le site internet www.esnd.bzh)

Programme détaillé de la formation

Elle est organisée sur deux années en alternance

Elle comprend :

- 4 unités de formation générale :
 - Culture générale ;
 - Culture économique, juridique et managériale ;
 - Anglais ;
 - Espagnol.
- 4 unités de formation professionnelle :
 - Relation client et négociation-vente
 - Relation client à distance et digitalisation
 - Relation client et animation de réseaux
 - Actions professionnelles

Délai d'accès (durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation)

- 02/01/2026

Moyens pédagogiques et techniques

- Les stagiaires bénéficient du pack office 365 et d'un accès au Wi-fi de l'établissement ;
- Un accompagnement individualisé

Moyens d'encadrement

- Un(e) coordinateur pédagogique ;
- Un(e) assistante administrative ;
- Un chargé de la relation entreprise ;
- Une médiatrice ;
- Une équipe d'enseignants/intervenants qualifiés.

Modalités de suivi et d'évaluation

Les stagiaires bénéficient pendant leur formation d'un accompagnement personnalisé et individualisé :

- Projet professionnel individualisé ;
 - Des bilans individuels seront réalisés au cours de la formation ;
 - La validation des acquis se fait au travers d'évaluations,
- Une attestation de fin de formation sera également délivrée.

Validation de la formation

- Le référentiel de formation présente le règlement d'examen suivant :
7 épreuves terminales organisées par l'académie :
- **E1 Culture générale et expression (Ecrit 4h00)**
- **E2 Communication en langue vivante étrangère* (Oral 30min** + 30min)**
- **E3 Culture économique, juridique et managériale (Ecrit 4h00)**
- **E4 Relation client et négociation-vente (Oral 40min** + 1h)**
- **E5 Relation client à distance et digitalisation (Ecrit 3h00 + pratique 40min)**
- **E6 Relation client et animation de réseaux (Oral de 40min)**
- **EF1 Communication en Langue vivante *** (Oral 20min** + 20min)**

* Anglais

** préparation à l'oral

*** Espagnol

Contact

Pour tout renseignement ou pour une demande d'inscription, vous pouvez contacter le secrétariat au 02/56/63/30/81 ou par mail à contact.cfa@esnd.bzh

Référent handicap :
referent.handicap@esnd.bzh

Accessibilité

(conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap)

- Bâtiment accessible aux PMR
- Places de stationnement réservées
- Modalités d'accueil et d'accompagnement adaptées sur demande expresse des candidats en fonction de leur besoin.