PROGRAMME DE FORMATION

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Désignation de la formation Durée / Dates / Lieu(x)	Financement(s) :
Diplôme de niveau 5 européen **(= V français = BAC +2)** **La formation compte 1350 heures en CFA sur 2 ans** **Les dates et lieu(x) de formation :** Du 02 Septembre 2027 au 07 Juillet 2029 (planning prévisionnel) à Vannes CFA Angèle Mérici	Le prix de vente est de 7650€. L'apprenti est exonéré des frais de scolarité. Le financement de la formation est pris en charge par l'entreprise.

Objectifs de la formation

Les objectifs de la formation :

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.

A l'issue de la formation, il est capable de :

- **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.**

Le titulaire du BTS NDRC exerce les activités relevant des domaines suivants :

- **Relation client et négociation-vente**
- **Relation client à distance et digitalisation**
- **Relation client et animation de réseaux**

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

Pré-requis nécessaires pour participer à la formation

Sélection des candidats sur dossier : Admission sur dossier et entretien
Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance

Le BTS NDRC est ouvert :

- Aux bacheliers titulaires d'un Baccalauréat Professionnel (MCV), Technologique (STMG) ou Général ;
- Aux titulaires d'un titre ou diplôme équivalent *(conformément aux textes réglementant les conditions d'accès aux BTS).*

Par ailleurs, le candidat doit

- 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)

- 01/01/2027

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	Accessibilité (conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap)
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**	• 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.