

BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Filière : Tertiaire Niveau V – 120 Crédits ECTS



Prérequis :

- Être titulaire du baccalauréat ou un autre diplôme de niveau BAC.
- Avoir moins de 29 ans ou être inscrit à Pôle Emploi.

Modalité d'accès :

- Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

Formation :

Durée :

1120 heures de formation - 2 ans en alternance sous contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

Début de la formation :

9 septembre 2024.

Rythme d'alternance :

2 jours en formation –
3 jours en entreprise – en fonction du planning / semaine intensive prévu dans l'année.

Lieu de formation :

**15 bis, avenue de Saint-Etienne,
Andrézieux-Bouthéon (42160).**

**ZAC Les Moletons, La Tour Etoile,
Monistrol-sur-Loire (43120).**

Coût de formation :

Gratuite pour les apprentis. Financement de 15 680 € par l'OPCO de l'entreprise.

Effectif de la formation :

15 apprenants par session.

Modalités de recrutement :

- Compléter un dossier de candidature
- Parcoursup
- Etude du dossier scolaire
- Entretien individuel

Objectifs de formation :

- Développer son expression et sa culture générale.
- Développer son aisance en anglais.
- Comprendre l'environnement économique, juridique et managérial de l'entreprise.
- Cibler et prospecter la clientèle.
- Négocier et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un événement commercial.
- Animer et développer la relation client digitale et en e-commerce.
- Implanter et promouvoir une offre chez les distributeurs. Développer et piloter un réseau de partenaires. Créer et animer un réseau de vente directe.

Taux d'obtention de la formation : 90%

Taux de satisfaction :

Exemple de missions à confier aux alternants NDRC

- Prise de contact avec la clientèle
- Connaissance des produits et de l'entreprise
- Découverte des besoins des clients et reformulation
- Proposition de l'offre
- Maîtrise de l'argumentaire
- Mise en place d'une stratégie de fidélisation
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Marion LOPEZ

Directrice de l'organisme de Formation HILOZA
infos@hiloza.fr 04 77 35 43 35

Version 6-LL-22/01/2024

1

www.hiloza.fr

LES MATIERES	Heures de formation	Forme de l'épreuve		Durée	Coef
E.1. Culture générale et expression	101 h	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.2. Langue vivante étrangère 1	115 h	Ponctuelle	Orale	30 min préparation + 30 min oral	3
E.3. Culture économique, juridique et managériale	157 h	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.4. Relation client et négociation vente	304 h	CCF	Orale	40 min préparation + 1 h oral	5
E.5. Relation client à distance et digitalisation	164 h	Ponctuelle	Écrite Orale	3 h 40 min	4
E6 Relation client et animation de réseaux	192 h	CCF	Orale	40 min	3

Essentiel du contrat d'apprenti(e)

Double statut : étudiant(e) et salarié(e).

Age : de 17 à 29 ans.

Démarrage du contrat : au plus tôt 3 mois avant le début de la formation.

Période probatoire : 45 jours en entreprise (si arrêt de travail, période d'essai prolongée d'autant de jours).

Repos hebdomadaire : 2 jours pleins/semaine ou selon la convention collective de l'entreprise.

Congés : 5 semaines. Les congés sont à prendre sur le temps en entreprise.

Temps de travail hebdomadaire = temps de formation + temps en entreprise

La rémunération : de 27% à 100 % du SMIC (sauf conditions plus favorables de la convention collective).

	- 18 ans	18 à 20 ans	21 à 25 ans	26 ans et plus
	Montant brut	Montant brut	Montant brut	Montant brut
1ère année d'alternance	27% SMIC	43% SMIC	53% SMIC	100% SMIC
Aides plan "jeunes" / an	6 000,00 €	6 000,00 €	6 000,00 €	6 000,00 €
2ème année d'alternance	39% SMIC	51% SMIC	61% SMIC	100% SMIC

À noter un apprenant ayant déjà eu un contrat d'apprentissage doit être rémunéré à hauteur du nombre d'année effectué.

Modalités Pédagogiques :

- Présence physique du formateur auprès de ces apprenants.
- Pédagogie active : théories, cas pratiques, mise en situation professionnelle
- Modalité d'évaluation : Tests, dossiers mise en situation...

Après la formation ?

Poursuite d'études

Licences ou titres certifiés de niveau BAC+3 marketings, management, commerce, négociation vente, communication... jusqu'à BAC+5.

Emplois accessibles

Commercial(e), négociateur(trice), animateur(trice) e-commerce, Chargé(e) de clientèle, animateur(trice) de réseau, responsable de secteur ; e-marchandiser.