

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Filière : Commerciale 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.

Délais d'accès : Jusqu'au 11 décembre 2023.

Début de la formation :

11 septembre 2023.

Rythme d'alternance : 2 jours en formation
- 3 jours en entreprise en fonction du
planning / semaine intensive prévu dans
l'année.

Lieu de formation :

Hiloza - 15 bis, avenue de Saint-Étienne,
Andrézieux-Bouthéon (42160).

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.
- Étude du dossier scolaire
- Parcoursup
- Entretien individuel

Objectifs de formation :

- Être capable de développer son expression et sa culture générale.
- Être capable de développer son aisance en anglais.
- Être capable de comprendre l'environnement économique, juridique et managérial de l'entreprise.
- Être capable de cibler et prospecter la clientèle.
- Être capable de négocier et accompagner la relation client.
- Être capable d'organiser et animer un événement commercial.
- Être capable d'animer et développer la relation client digitale et en e-commerce.
- Être capable d'implanter et promouvoir une offre chez les distributeurs.
- Être capable de développer et piloter un réseau de partenaires.
- Être capable de créer et animer un réseau de vente directe.

Taux d'obtention de la formation :

Taux de satisfaction :

Examen et validation des blocs de compétences : (Les examens sont organisés par l'Académie de Lyon.)

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

LL- 01/05/2023-V3

Marion LOPEZ

Directrice de l'organisme de Formation HILOZA

infos@hiloza.fr

04 77 35 43 35

www.hiloza.fr

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).

SMIC 1747,20 € brut au 01/05/2023	- 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
	471,74 €	751,30 €	926,02 €	1 747,20 €
Aides plan "jeunes" / an	5 000,00 €	6 000,00 €	6 000,00 €	6 000,00 €
Aides mensuelles	416,67 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €
Reste à charge mensuel	55,07 €	251,30 €	426,02 €	1 247,20 €
2ème année d'alternance reste à charge mensuelle	39% SMIC	51% SMIC	61% SMIC	100% SMIC
	681,41 €	891,07 €	1 065,79 €	1 747,20 €

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

Modalités Pédagogiques :

- Pédagogie active : théories, cas pratiques, mise en situation professionnelle
- Modalités d'évaluation : Tests, dossiers, mise en situation...
- Présence physique du formateur auprès des apprentis.

Après la formation ?

Poursuite d'études

Licences ou titres certifiés de niveau BAC+3 marketing, 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