

# **BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

FORMATION GRATUITE ET RÉMUNÉRÉE (EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE)



## **Emplois et secteurs d'activités :**

- Vendeur, représentant, commercial terrain, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, technico-commercial
- Télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, chargé d'assistance, téléacteur, téléprospecteur, technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web-e-commerce
- Marchandiseur, chef de secteur, e-marchandiseur
- Animateur réseau, animateur des ventes
- Conseiller, vendeur à domicile, représentant, ambassadeur

## **Objectifs de la formation :**

- Gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients.
- Traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées.
- Asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

## **Compétences à acquérir :**

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- 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
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

## **Méthodes mobilisées :**

- Un enseignement général solide en présentiel
- Des missions professionnelles en entreprise
- Travail de groupe à fréquence régulière
- Un accompagnement individualisé

## **Modalités d'évaluation :**

- Contrôle continu (cas pratiques, devoirs, exposés, examens blancs, rapports)
- Suivi de l'alternance en entreprise.
- Compétences évaluées sous forme ponctuelle écrite, orale ou Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

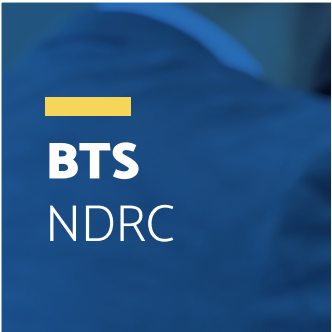
## **Durée et rythme de la formation :**

Formation sur 2 ans : 1350 heures

1 semaine/2 au CFA

Dates de formation : de Septembre à Juin





Modalités et délais d'accès :

Dossier de candidature à compléter en ligne : <https://candidature-cfa-jeanne-darc.hub3e.com/>  
Entretien avec le responsable de section  
Inscription obligatoire en parallèle sur [Parcoursup](#)  
(Possibilité d'intégrer la formation jusqu'à 3 mois après le début des cours, sous réserve des places disponibles.)

Pré-requis :

- Avoir entre 16 et 29 ans (aucune limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
  - Signer un contrat d'apprentissage
  - Être titulaire d'un BAC
- (Possibilité d'équivalences étudiées sur dossier si titulaire d'un autre diplôme)

Tarif :

La formation est intégralement prise en charge dans le cadre de l'apprentissage par l'OPCO de l'employeur.

Formation BTS NDRC (hebdomadaire)	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	Modalité d'examen
Culture générale et expression	3 h	3 h	Coef. 3 / écrit
Anglais	5 h	5 h	Coef. 3 / oral
Culture économique juridique et managériale	4 h	4 h	Coef. 3 / écrit
Culture économique juridique et managériale appliquée	2 h	2 h	Coef. 3 / écrit
Relation client et négociation-vente	8 h	8 h	Coef. 5 / *CCF
Relation client à distance et digitalisation	7 h	7 h	Coef. 4 / oral + écrit
Relation client et animation de réseaux	4 h	4 h	Coef. 3 / *CCF
Atelier de professionnalisation	2 h	2 h	-

Le BTS est un diplôme unique, sans équivalence.

\*CCF : Contrôle en Cours de Formation

Vous trouverez le taux de réussite à l'examen sur notre site internet : [www.ensemblescolaire-jeannedarc.fr](http://www.ensemblescolaire-jeannedarc.fr)

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous, nous étudierons les modalités d'intégration et de formation.



CODE RNCP : 38368  
CERTIFICATEUR : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
DATE FIN D'ENREGISTREMENT : 31/12/2028

APRÈS LE BTS NDRC

- À Jeanne d'Arc :
  - > Licence Droit Économie Gestion - Mention Gestion des Ressources Humaines (DEG/RH)
  - > Licence Droit Économie Gestion - Mention Commerce Vente et Marketing (DEG/CVM)
  - > BAC+3 Titre Chargé(e) de Clientèles en Assurance et Banque (CCAB)
- Université :
  - > Licences
- Écoles de Management

**SITE DOLLFUS**  
12, rue Auguste Dollfus  
76600 Le Havre

Contact :  
02 35 54 65 63  
[contact.cfa@esja.fr](mailto:contact.cfa@esja.fr)