



BTS Négociation Digitalisation et Relations Clients

[LIEN FRANCE COMPÉTENCES](https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

UFA BAUDIMONT - ARRAS

CODE RNCP

38368

CERTIFICATEUR

MINISTRE DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE

DATE DE
PUBLICATION DE LA
FICHE

11/12/2023

DATE D'ÉCHÉANCE
DE
L'ENREGISTREMENT

31/12/2028

• PUBLIC

Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus.

Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention du diplôme.

• PRÉREQUIS

Être titulaire d'un baccalauréat ou d'un niveau 4

• MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Selon les modalités définies par PARCOURSUP'.

Sur entretien et dossier. Validation de la candidature sous 1 mois sous réserve des accords de prise en charge ou signature du contrat d'alternance.

Début de la formation septembre

Délais : article L.6222-12 du code du travail : « La date de début de la formation pratique chez l'employeur ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat. »

Autre possibilité : nous contacter

• OBJECTIFS PROFESSIONNELS

A l'issue, le/la jeune sera capable de :

Maîtriser des outils informatiques et les nouvelles technologies de la communication

Utiliser des plateformes web, des réseaux sociaux et autres moyens commerciaux comme les applications mobiles, ce qui induit un basculement des activités commerciales vers la digitalisation

De créer et développer des relations étroites par l'entremise de nouvelles techniques de connexion, en intégrant les réseaux sociaux ou les applications dans les procédés et processus de vente par exemple

Mettre en place une stratégie omnicanale

Se pencher sur l'emploi des mêmes outils qui leurs servent à la prospection : blog, forums, contact physique avec le client...

Susciter chez le client un sentiment d'être primordial

• PERSPECTIVES POST-FORMATION

Avec le BTS NDRC, vous pourrez exercer au sein de 3 domaines de la vente : l'activité commerciale, la relation client et le management.

Accès direct à la vie active en tant que chargé.e de clientèle, attaché.e commercial.e ou montée en compétences par une spécialisation en poursuivant dans une licence générale ou professionnelle (licence CMER – CCSI – MGO – CVM)



ORGANISATION DE LA FORMATION

• MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports Théoriques et pratiques – Enseignement général et Professionnel –
Mise en situation professionnelle

• MODALITÉS D'ÉVALUATION

Diplôme de l'enseignement supérieur de niveau 5
Épreuves d'examen ponctuelles et CCF – épreuves écrites, orales et de mises en situation professionnelle

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail. Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la

• NOMBRE DE PARTICIPANTS

Minimum 8 – maximum 28

• DURÉE DE LA FORMATION

1350 heures en centre (pour un parcours normal) échelonnées sur 24 mois
(possibilité d'adaptation de parcours selon la situation)

• PROGRAMME

Culture générale et expression orale / écrite

Langue vivante étrangère

Culture économique, juridique et managériale

Relation client et négociation – vente

Relation client et animation de réseaux

Appréhender et réaliser un message écrit

Communiquer oralement

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

• TARIFS DE LA FORMATION

Conditions tarifaires sur demande

Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 «fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage». Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences concerné. Tarif de la formation : coût parcours OPCO par année de formation : 7622 €00. Il peut varier selon la convention collective dont dépend l'employeur de l'apprenti, et selon les besoins particuliers de celui-ci (complément de prise en charge pour les apprentis en situation de handicap).

Zéro reste à charge pour l'entreprise du secteur privé.

Article L.6211-1 : « La formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »

Les employeurs du secteur public répondent à l'article L.6227-6 du code du travail : « Les personnes morales mentionnées à l'article L.6227-1 prennent en charge les coûts de la formation de leurs apprentis dans les centres de formation d'apprentis qui les accueillent (...) », à l'exception du secteur public territorial qui bénéficie du décret n° 2020-786 du 26 juin 2020 relatif aux modalités de mise en œuvre de la contribution du Centre national de la fonction publique territoriale au financement des frais de formation des apprentis employés par les collectivités territoriales et les établissements publics en relevant.

• ENTREPRISES

Toute forme d'organisation : artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'une démarche commerciale est mise en œuvre. en « B to C » (Business to consumer) en direct avec les clients, et en « B to B » (business to business) avec les entreprises

• ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accueil et l'accès des publics en situation de handicap.

Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Adaptation pédagogique de la prestation possible en fonction de la situation

Service handicap du CFA Jean Bosco :
handicap@cfajeambosco.fr

Service mobilité du CFA Jean Bosco :
mobilité@cfajeambosco.fr

• TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION

2024

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels	Taux d'interruption en cours de formation	Taux de poursuite d'études
93,00%	10,00%	60,00%
Taux d'insertion professionnelle à 6 mois	Taux d'insertion professionnelle en lien	* NC Non Concerné * Source = issue de la consolidation des enquêtes réalisées sur l'action
40,00%	50,00%	

• VALEUR AJOUTÉE:

Accompagnement, sécurisation des parcours, passerelle formation initiale et apprentissage
Projets pédagogiques
Réseaux d'entreprises

La liste des formateurs de cette formation peut être communiquée sur demande

COORDONNÉES

UFA BAUDIMONT

17 rue Saint Maurice – CS 40573

62008 ARRAS Cedex

03 21 16 18 00

EXPERT MISE EN RELATION
SERVICE DÉVELOPPEMENT

DU CFA :
Katia SAUS

SERVICE DÉVELOPPEMENT

UFA BAUDIMONT
Ségolène MASSEUS