

PROFIL POUR CETTE FORMATION

Public visé

- 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

Accessible à tout titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'une certification de niveau 4.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Ouverture de la plateforme pour s'inscrire et formuler ses vœux : Janvier

- Inscription sur Parcoursup ;
- Recrutement sur dossier et entretien de motivation ;
- Entrée en formation début septembre ;
- Accessibilité handicap ;
- Possibilité d'adaptation de parcours en fonction du handicap ;
- Signature d'un contrat d'apprentissage au maximum, 3 mois après le début de la formation.

Délais : « 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 » (Article L.6222-12 du code du travail).

OBJECTIFS PROFESSIONNELS

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.



Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.



Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

PERSPECTIVES POST-FORMATION

Les emplois relèvent de la fonction commerciale – vente.

Il exerce son activité dans les entreprises ou les organisations qui proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

Les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- Domaine du soutien à l'activité commerciale : prospector, télé-prospecter, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau ;
- Domaine de la relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, responsable de secteur, agent commercial ;
- Domaine du management des équipes commerciales : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipes de prospection, assistant manager.



Types d'emplois accessibles :

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial ;
- Chargé d'affaires ou de clientèle – Technico- commercial ;
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléspecteur - 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.

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe - Animateur plateau - Manager d'équipe ;
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web ;
- Responsable de secteur ;
- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau ;
- Animateur de réseau - Responsable de zone.

Les étudiants peuvent intégrer le monde professionnel à l'issue du BTS ou poursuivre leurs études universitaires (licence, master, doctorat) ou licence professionnelle, en école spécialisée ou en école supérieure de commerce par le biais des admissions parallèles.



ORGANISATION DE LA FORMATION

Le cycle est suivi en formation en initial sous statut scolaire ou en alternance avec un contrat d'apprentissage. Le programme est articulé autour de blocs de compétences conformément au référentiel du diplôme pour un volume horaire sur les deux années de 1 350 h de cours.

En initial - sous statut scolaire

- 29 heures de cours par semaine en 1ère et 2ème années
- 16 semaines de stage sur les deux années

En alternance – contrat d'apprentissage

Les apprentis seront en cours en moyenne 20h/semaine :

- 3 jours par semaine en semaine A
- 2 jours par semaine en semaine B

Les apprentis seront en entreprise :

- 2 jours par semaine en semaine A
- 3 jours par semaine en semaine B
- Toutes les vacances scolaires (moins les congés payés validés par l'entreprise)

Moyens et méthodes pédagogiques

- Salle dédiée aux étudiants pour chaque niveau de formation ;
- Ordinateur portable mis à la disposition de l'apprenti(e) s'il le souhaite ;
- Salle de cours équipée d'un vidéo projecteur ;
- Utilisation d'outils digitaux.

Lieu de formation : Pont-Sainte-Maxence

Durée de formation : 2 années

Rythme de l'alternance : 2 jours en centre de formation (les lundis et mardis en première année, puis les jeudis et vendredis en deuxième année) et 3 jours en entreprise par semaine.



Programme

- BLOC 1 : Relation Client et Négociation Vente
- BLOC 2 : Relation Client à Distance et Digitalisation
- BLOC 3 : Relation Client et Animation de Réseaux
- BLOC 4 : Culture Générale et expression
- BLOC 5 : LV1 : Anglais
- BLOC 6 : Culture économique, juridique et managériale

Les activités peuvent être : lancer un nouveau produit ou service, analyser et évaluer les clientèles (potentiel rentabilité et risque), élaborer et mettre en œuvre un plan de prospection physique ou digitalisé, concevoir une communication commerciale digitalisée, préparer une offre commerciale, préparer la négociation par la collecte et l'analyse d'informations, animer un réseau de partenaires.

Environnement technologique : la digitalisation de la relation client nécessite le recours à des équipements numériques fixes et nomades permettant l'exploitation d'applications (plateformes e-commerce, e-publication, traitement d'images et de vidéos) de logiciels (PGI, CRM) et l'accès aux réseaux sociaux.

Poursuite d'études

Les étudiants peuvent intégrer le monde professionnel à l'issue du BTS ou poursuivre leurs études universitaires (licence, master, doctorat) ou licence professionnelle, en école spécialisée ou en école supérieure de commerce par le biais des admissions parallèles.

4 BONNES RAISONS DE CHOISIR LE BTS NDRC À ST-JOSEPH DU MONCEL

- D'excellents taux de réussite à l'examen ;
- Une équipe pédagogique à l'écoute, disponible et engagée ;
- Des relations solides de longue date avec de nombreuses entreprises ;
- Des partenariats avec le Conservatoire national des arts et métiers (Cnam), ACENCIA Business School, l'ECEMA, le Centre de Techniques Internationales (CTI), le Collège de Paris et l'IEF2I, pour une poursuite d'études en bac +3 et bac +5.



Activités visées

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Compétences attestées

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement 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



Modalités d'évaluation

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme (voir, notamment, les règlements d'examen et les définitions d'épreuves) : forme ponctuelle ou contrôle en cours de formation. Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

EXAMEN – Diplôme d'Etat		Coef.	Durée	Forme
	Épreuves			
E1	Culture générale et expression	3	4 h	PE
E2	Communication en langue vivante étrangère	3	30 min + 30 min	PO
E3	Culture économique juridique et managériale	3	4 h	PE
E4	Relation client et négociation vente	5	10 min + 20 min	CCF / 2 situations d'évaluation
E5	Relation client à distance et digitalisation	4	3 h + 40 min	PE + pratique
E6	Relation client et animation de réseaux	3	15 min + 15 min	CCF / 3 situations d'évaluation

PE : épreuve ponctuelle écrite - CCF : contrôle en cours de formation - PO : épreuve ponctuelle orale

Les conditions de validation du titre

- Pour valider le diplôme BTS NDRC, il est nécessaire d'obtenir une moyenne générale égale ou supérieure à 10/20. Si vous obtenez une note égale ou supérieure à 10/20 dans une épreuve ou sous-épreuve, cette note sera conservée pendant une durée de 5 ans et considérée en « bénéfice ».
- Pas d'équivalence ou de passerelle.

Validation

Le « **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** » est reconnu par l'Etat. Il s'agit d'un titre de niveau 5 (cadre européen des certifications), équivalent à un Bac + 2, soit 120 crédits ECTS. Code NSF : 312, enregistré au RNCP (38368) par décision de France Compétences en date du 11 décembre 2023.



Nombre de participants

La capacité d'accueil de cette formation est de 25 étudiant(e)s et 10 apprenti(e)s/salarié(e)s.

Durée de la formation

1 350 heures de formation réparties sur deux années

Tarif de la formation

Coût de la formation : 15 300 € pour les deux années

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. 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.



Accessibilité handicap

Locaux : accessibles aux personnes à mobilité réduite – Réglementation ERP.
« Rampes d'accès et ascenseurs à disposition des personnes à mobilité réduite ».

Service handicap du CFA : handicap@cfajeambosco.fr

Service mobilité du CFA : mobilite@cfajeambosco.fr

COORDONNÉES

<p>UFA Saint-Joseph du Moncel 8 Place de l'église 60700 Pont-Sainte-Maxence 03.44.31.73.30</p>	<p>Monsieur Dominique PETIGNY Responsable de l'UFA Saint-Joseph du Moncel dominique.petigny@isjm.fr 06.22.51.85.15</p> <p>Madame Alison PEYNY Assistante du Responsable de l'UFA alison.peyny@isjm.fr 03.44.31.73.30</p>
--	---



TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION

Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels

Session 2023		Session 2024		Session 2025		Session 2026		Session 2027	
Avant rattrapage	Après rattrapage								
100 %		100 %							

Taux de poursuite d'études

Session 2023	Session 2024	Session 2025	Session 2026	Session 2027
79,17 %	71,43 %			

Taux d'interruption en cours de formation

Session 2023	Session 2024	Session 2025	Session 2026	Session 2027
10,71 %	12 %			

Taux d'insertion professionnelle à 6 mois

Session 2023	Session 2024	Session 2025	Session 2026	Session 2027
-	-			

VALEUR AJOUTÉE

L'Institution Saint-Joseph du Moncel accompagne ses étudiants et ses alternants en se basant sur ses quatre valeurs fondamentales : **le travail, l'engagement, la proximité et la disponibilité**. Toutes les équipes se mobilisent au quotidien afin de guider au mieux les managers de demain.

Un **accompagnement personnalisé** dans la bienveillance et l'exigence est mis en place pour chacun des étudiants afin de les guider tout au long de leur cursus et de les aider à se professionnaliser. Nous les écoutons, les motivons et les aidons à leur faire prendre conscience de l'enjeu de l'alternance et plus globalement des enjeux du monde d'aujourd'hui.

Nous mettons tout en œuvre pour faire de nos apprenants de vrais **professionnels polyvalents** capables de s'adapter aux évolutions techniques, technologiques et sociétales ainsi qu'aux nouvelles attentes des salariés (responsabilisation des collaborateurs, qualité de vie au travail etc.).

