

Version 2024 2025

Code de référence : 312

Lien RNCP : [RNCP38368 - BTS - Négociation et digitalisation de la relation client](#)

Certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPRERIEUR ET DE LA RECHERCHE.

Date de publication : 11/12/2023

Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028



Lien avec une autre certification professionnelle ou habilitation : Aucune correspondance

FILIERE(S) : Vente et commerce

NIVEAU : Niveau V - VALIDATION : BTS - Brevet de Technicien Supérieur

CPF : Eligible

PROFIL POUR CE DIPLOME :

Public visé : Le contrat d'apprentissage s'adresse aux jeunes de 16 ans à 29 ans révolus. Certains publics peuvent entrer en apprentissage au-delà de 29 ans révolus : les apprentis.es préparant un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu, les personnes en situation de handicap ou ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise.

Prérequis : Être titulaire d'un baccalauréat général, technologique ou professionnel ou d'un diplôme de niveau équivalent (niveau 4)

Modalités et délais d'accès : Dossier de candidature : diplômes, bulletins et relevés de notes des deux dernières années, CV, lettre de motivation et un entretien de motivation et positionnement.

L'inscription définitive est liée à la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil

Remarque : Si à la rentrée de septembre vous n'avez pas encore d'employeur, vous disposez d'un délai de 3 mois pour signer un contrat d'apprentissage (Article de loi L622-12 du Code du travail).

OBJECTIFS PROFESSIONNELS : Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en apprentissage vous permet de maîtriser les différentes techniques de prospection et de négociation pour gérer la relation commerciale dans son ensemble en intervenant auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels.

Au terme de la formation, vous serez capable de :

Vendre les produits et les services de l'entreprise et gérer la relation client

Créer et diffuser l'information commerciale

Organiser, gérer et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise

Participer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

PERSPECTIVES POST-FORMATION :

Licence - Licence professionnelle - Ecole de commerce

ORGANISATION DE LA FORMATION :

Modalités pédagogiques

Alternance de périodes en centre de formation et en milieu professionnel

Apports théoriques, analyse des pratiques et des situations, mises en pratique

Études de cas, simulations et échanges

Temps de travail individuel, en sous-groupe et en groupe entier

Modalités techniques

Salles de formation, salles informatiques, vidéoprojecteurs, connexion internet sans fil

Ordinateurs fixes et portables, équipés des suites de bureautique standards, imprimantes



Programme :

Enseignement général

Culture générale et expression
Langue vivante étrangère 1 - Anglais
Culture économique, juridique et managériale

Enseignement professionnel

Relation client et négociation vente
Relation client à distance et digitalisation
Relation client et animation de réseaux
Atelier de professionnalisation

Modalités d'encadrement : Équipe de formateurs/intervenants expérimentés, responsable pédagogique, tuteur en entreprise

Modalités d'évaluation :

Positionnement
Évaluations écrites et orales ponctuelles
Examens blancs écrits et oraux
Examen officiel du BTS (Mai/Juin)

Validation : Brevet de technicien Supérieur NDRC délivré par l'Education Nationale.

En cas d'échec, les candidats qui souhaitent repasser ce BTS peuvent demander à bénéficier de la conservation de leurs notes égales ou supérieures à 10 sur 20 pendant cinq ans.

Nombre de participants : 6 à 15 participants.

Durée de la formation : Parcours complet : 1350 heures en centre et 2290 heures en entreprise
Rythme 1 semaine au centre de formation et 1 semaine en entreprise

Tarifs de la formation : Selon le décret n°2019-956 du 13 septembre 2019 « fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage ».

Apprenti : Article L6211-1 « la formation est gratuite pour l'apprenti et pour son représentant légal. »

Employeur du secteur privé: Le tarif de la formation est aligné sur le montant de la prise en charge de l'opérateur de compétences (OPCO) 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, tarif de la formation = 7650 €

Employeur du secteur public: Pour le secteur public territorial, 50% du coût de la formation (7650€) est prise en charge par le CNFPT, le reste est payé par l'employeur (qui a le droit aux aides de l'Etat)
Pour les autres secteurs publics, le coût de la formation est pris en charge par l'employeur.

Accessibilité handicap :



Les locaux de l'UFA sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Adaptation pédagogique possible pour les personnes handicapées, suivies par le référent handicap de la structure.

Référent handicap de l'UFA Saint Charles : Christophe FLORENT

La formation est ouverte aux personnes en situation de handicap sauf restriction liée à l'inhabilité et/ou contre-indication médicale.

Valeur ajoutée : Equipe pédagogique est composée de formateurs issus du monde professionnel et de professionnels qui participent à la formation théorique et pratique dans un environnement avec des outils qu'ils côtoient au quotidien. Participation à de nombreux challenges et projets. Mise à disposition d'un accompagnement social (point écoute) et d'un référent handicap.



TAUX DE LA DERNIERE SESSION DE FORMATION :

| | |
|--|--------------|
| Taux d'obtention des diplômes | 85 % en 2024 |
| Taux de poursuites d'études | 70 % en 2024 |
| Taux d'interruptions en cours de formation | 8 % en 2024 |
| Taux d'insertion professionnelle à 6 mois, dont taux d'insertion dans l'un des métiers visés par la certification. | 35 % en 2024 |

Coordonnées développeuse d'apprentissage UFA- référente entreprise : Mme Isabelle MOREAUX -

Tél : 07 89 01 72 87

Mail : isabelle.devos@saint-charles-chauny.fr

Coordonnées développeur d'apprentissage CFA : M. Benoit BATTESTI –

Tél : 06 86 52 99 83

Mail : battesti.benoit@cfajeambosco.fr

