



le Centre
des Apprentis
d'Alsace

CFA DE L'ENSEIGNEMENT
CATHOLIQUE

- Institution Don Bosco
- **Institution St-Jean**
- Institution Ste-Clotilde
- Institution Ste-Jeanne d'Arc
- Institution Ste-Philomène
- Lycée Charles de Foucauld
- **Lycée Sonnenberg**
- Lycée St-Joseph de Cluny

Contact UFA

Institution St-Jean

COLMAR

Nathalie Bea - Tél. : 03 89 20 83 20

www.st-jean-colmar.fr

Lycée Sonnenberg

CARSPACH

Sabine Nguyen-Duy - Tél. : 03 89 40 97 80

www.lyceesonnenberg.com

Formacode : 34040-34561-34076

Code NSF : 312

Code Rome : D1401-D1406-D1501-M1703-M1704

Le Centre des Apprentis d'Alsace

3 Route de Bâle
68000 COLMAR

Tél. 03 89 20 83 27

www.cfa-caa-alsace.fr

BTS NDRC

Négociation Digitalisation de la Relation Client

CODE RNCP 38368 - Niveau 5 (Bac +2)

Ministère de l'Éducation Supérieure et de la Recherche

Arrêté du 19 février 2018



Pré-requis

- Titulaire d'un baccalauréat ou d'un titre professionnel de niveau IV.

Objectifs

- 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.
- Il est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Débouchés

- Commercial terrain
- Télévendeur
- Animateur commercial
- Site e-commerce
- Commercial e-commerce
- Chef de secteur
- Animateur réseau

Durée

- 2 ans - 1 350 heures
- Aménagement possible selon le profil du candidat

Résultats session 2023-2024 - Effectifs : 19

79%

Taux de
réussite

15%

Taux de
rupture

85%

Taux de
satisfaction

50%

Taux de
poursuite
d'étude

50%

Taux
d'insertion
professionnelle

INSERJEUNES
2018-2021
Ministère de l'Éducation Supérieure et de la Recherche

Compétences visées

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

- 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

- Epreuves ponctuelles et contrôle en cours de formation (CCF)
- Examen final
- Possibilité de validation par blocs de compétences :
oui non

Modalités pédagogiques

- Formation en alternance
- Equipement des salles (vidéo, tableau numérique, ordinateurs et plateaux techniques)
- Enseignements généraux
- Enseignements professionnels
- Enseignants Education Nationale et formateurs
- Calendrier d'alternance sur demande (voir avec l'UFA)

Poursuite d'études

- Bachelor chef de projet Organisation et Management de l'Événement

Licences professionnelles :

- Commerce, Distribution, Négociation commerciale et marchés européens.
- Commercialisation de produits et services
- E-commerce et marketing numérique
- Métiers du marketing opérationnel

Accessibilité

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Notre référent handicap est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation.
Contacter le responsable pédagogique de l'UFA.

Modalités d'accès

- Pré inscription sur Parcoursup
- Sur dossier et entretien
- Avoir moins de 29 ans

Financement

- Gratuité en apprentissage
- Financement par l'OPCO de l'entreprise selon son IDCC