



# BTS Négociation Digitalisation et Relations Clients

[Lien vers France Compétences](#)

UFA BAUDIMONT - ARRAS



## • PUBLIC

Être âgé.e de moins de 29 ans (sauf, si 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

CODE RNCP

38368

NOM  
CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT  
SUPERIEUR ET DE LA  
RECHERCHE

Date de publication  
de la fiche

02/07/2019

Date d'échéance de  
l'enregistrement

31/12/2028



# 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  
Epreuves 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 formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

## • 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.

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

## • TAUX DE LA DERNIÈRE SESSION DE FORMATION 1<sup>ère</sup> session 2023

| Taux d'obtention des diplômes ou titres professionnels | Taux d'interruption en cours de formation | Taux d'insertion professionnelle à 6 mois | Taux de poursuite d'études |
|--|---|---|----------------------------|
| 100,00%  | 7,41%                                     | 0,00%                                     | 100,00%                    |

## • VALEUR AJOUTÉE:

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



## COORDONNÉES

UFA BAUDIMONT  
17 rue Saint Maurice – CS 40573  
62008 ARRAS Cedex  
03 21 16 18 00

EXPERT MISE EN  
RELATION SERVICE  
DÉVELOPPEMENT CFA  
DU SECTEUR :

Katia SAUS

SERVICE  
DÉVELOPPEMENT  
UFA BAUDIMONT

Ségolène MASSEUS