

# Brevet de Technicien Supérieur Négociation et digitalisation de la Relation Client EN APPRENTISSAGE



## • Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale.

Public concerné	Prérequis	Modalités et délais d'accès
Tout public	Être titulaire d'un diplôme de niveau 5	Evaluation + analyse du dossier de candidature 15 jours avant l'entrée en formation

## • Modalités pratiques

- **Durée de la formation** : 2 ans (1350 heures de formation)
- **Dates de formation** : de septembre à juin
- **Lieu** : centre de formation Groupe EPID-VAUBAN Dunkerque
- **Effectif** : 5 à 16 participants
- **Rythme** : 2 jours en formation / 3 jours en entreprise
- **Tarifs** : 8500 €

*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.*

## • Objectifs professionnels

- Cibler et prospector la clientèle,
- Négocier et accompagner la relation client,
- Organiser et animer un commercial,
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale.
- **Accessibilité**
- Conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap : locaux, adaptation des moyens de la prestation
- Locaux : Réglementation ERP – Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite.  
*Référente handicap du CFA Jean Bosco : Sophie Dumortier 07.87.14.25.31 ou dumortier.s@cfajeanbosco.fr*
- **Modules de formation (1350 heures de formation)**

Modules	
Culture générale et expression	Relation client et négociation vente
Communication en langue vivante et étrangère	Relation client à distance et digitalisation
Culture économique, juridique et managériale	Relation client et animation de réseaux

- **Modalités d'examens** **Validation / Sanction**
- Mise en situation Diplôme éducation nationale de niveau 5
- Examen blanc
- Interrogation
- Devoir surveillés...
- **Poursuite d'études et/ou débouchés**

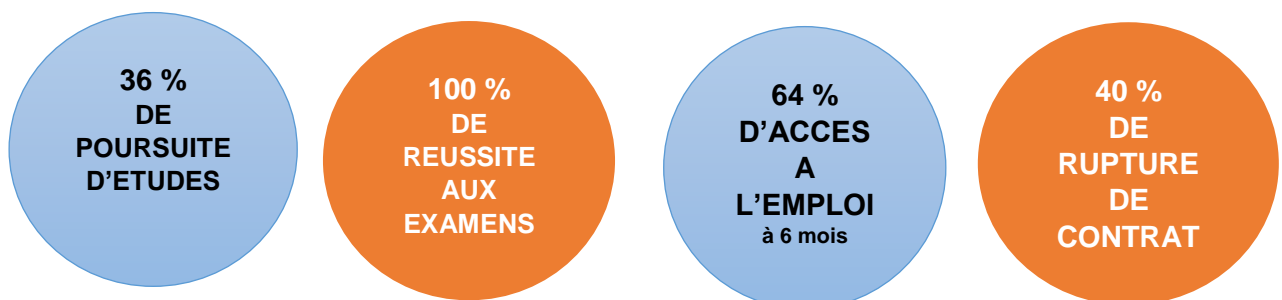
Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

- **Contact(s)**

**Secrétariat** (pour le retrait de dossier)  
Amélie DESCHODT  
Mail : a.deschodt@epid-vauban.fr  
Téléphone : 03.28.29.22.96

**Chargée de développement du groupe**  
Conseils, entretiens et recrutement  
Audrey MACREL  
Mail : a.macrel@epid-vauban.fr  
Téléphone : 06.29.61.22.15

- **Résultats de la dernière session de formation**



- **Valeur ajoutée**

Accompagnement, notre centre est équipé d'un point écoute pour les alternants

Vous allez être acteur de notre micro-entreprise