



QUE FAIT UN(E) NDRC ?

Le titulaire du brevet de technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client (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 (Particuliers, professionnels et distributeurs).

Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. 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. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités d'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

APRÈS LA FORMATION

POURSUITES D'ÉTUDES

- Licences ou Titres Certifiés de niveau BAC +3 en marketing, management, commerce, négociation vente, communication, ...
- Possibilité de poursuivre jusqu'à BAC +5.

EMPLOIS ACCESSIBLES

- Commercial(e)
- Négociateur(trice)
- Animateur(trice) e-commerce
- Chargé(e) de clientèle
- Animateur(trice) de réseau
- Responsable de secteur
- e-marchandiser

BTS NDRC

(Négociation et Digitalisation de la Relation Client)

PRÉREQUIS

- Être titulaire du baccalauréat ou un autre diplôme de niveau BAC.
- Avoir l'esprit d'équipe, le sens de l'initiative et des responsabilités. Faire preuve de dynamisme et de ténacité.
- Avoir entre 16 et 25 ans ou être demandeur d'emploi âgés de 26 ans et plus ou bénéficiaire du RSA, de l'ASS ou de AAH.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap.



MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Compléter un dossier d'inscription.
- Étude du dossier scolaire.
- Entretien individuel.
- Test de positionnement écrit.

Possibilité d'admission après le démarrage de la formation (délai de 15 jours entre la demande et l'intégration en formation).

FORMATION

Durée : 1100h de formation - 2 ans en alternance sous contrat de professionnalisation.

Début de la formation : 4 septembre 2023.

Rythme d'alternance : 2 jours en formation (Lundi - Mardi) – 3 jours en entreprise.

Lieu de formation : Lycée Professionnel des Monts du Lyonnais - Chazelles sur Lyon (42).

Coût de formation : Gratuite pour les apprenants, formation financée par l'OPCO de l'entreprise.

Objectifs de formation :

- Développer son expression et sa culture générale.
- Développer son aisance en Anglais
- Comprendre l'environnement économique, juridique et managérial de l'entreprise
- Cibler et prospecter la clientèle.
- Négocier et accompagner la relation client.
- Organiser et animer un événement commercial.
- Animer et développer la relation client digitale et en e-commerce.
- Implanter et promouvoir une offre chez les distributeurs.
- Développer et piloter un réseau de partenaires.
- Créer et animer un réseau de vente directe.



RECOMMANDATION
ENTREPRISES



TAUX DE REUSSITE



SATISFACTION DES
APPRENTIS

ESSENTIEL DU CONTRAT

L'apprenant(e)

- **Statut** : Salarié(e) - Stagiaire de la formation continue

Le Contrat

- **Démarrage du contrat** : au plus tôt 1 mois avant le début de la formation.
- **Période probatoire** : 30 jours à partir de l'entrée en vigueur du contrat.
- **Durée quotidienne de travail** : ne pas excéder pour un(e) apprenant(e) mineur(e) : 8h et pour un(e) apprenant(e) majeur(e) : 10h.
- **Repos hebdomadaire** : 2 jours pleins/semaine ou selon la convention collective de l'entreprise.
- **Congés** : 5 semaines. Les congés sont à prendre sur le temps en entreprise.

Temps de formation + Temps en entreprise = Temps de travail hebdomadaire.

La rémunération : De 55% à 100 % du SMIC (sauf conditions plus favorables de la convention collective).

Age	Rémunération	
	Inférieur au Bac	Egal ou supérieur au Bac
Moins de 21 ans	55%	65%
De 21 ans à 25 ans révolus	70%	80%
26 ans et plus	100%	100%

Valeur du SMIC au 1^{er} mai 2023: 1 747,20 € bruts mensuels pour 35h /semaine.

CONTENU DE LA FORMATION & EPREUVES

	Heures de formation	Forme		Durée	Coef
E.1. Culture générale et expression	97h00	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.2. Langue vivante étrangère 1	145h00	Ponctuelle	Orale	30 min (Préparation) 30 min (Oral)	3
E.3. Culture économique juridique et managériale	241h00	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.4. Relation client et négociation vente	290h00	Ponctuelle	Orale	40 min (Préparation) 1 h (Oral)	5
E.5. Relation client à distance et digitalisation	242h00	Ponctuelle	Écrite Orale	3 h 40 min	4
E.6. Relation client et animation de réseaux	85h00	Ponctuelle	Oral	40 min	3

- **Modulation** : Possibilité de valider par bloc de compétences

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- **Formation en présentiel. Pas de passerelles possible en cours de formation.**
- **Pédagogie active** : apports théoriques, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle, ...

Pour plus d'information

Contactez Carine CATALON - Responsable du centre de formation -
Tel : 04 77 52 74 53
Mail : c.michou@lycee-monts-lyonnais.fr
www.monts-du-lyonnais-formation.fr



**MONTS DU LYONNAIS
FORMATION**