



**MONTS DU LYONNAIS  
FORMATION**



# **BTS NDRC**

## **NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

**EN APPRENTISSAGE**

### **CONTACT**

**Carine CATALON - Directrice du centre de formation**

**Tel : 04 77 52 74 53**

**Mail : [c.michou@lycee-monts-lyonnais.fr](mailto:c.michou@lycee-monts-lyonnais.fr)**





## LE BTS 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 les conduits 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.



## LA FORMATION

- **Durée** : 1350h de formation - 2 ans en alternance sous contrat d'apprentissage.
- **Début de la formation** : 2 septembre 2024
- **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 apprentis 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.

97%

des apprentis sont satisfaits et recommandent la formation

82%

Taux de Réussite en 2023

92%

des entreprises recommandent le centre de formation

Chiffres disponibles sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv/diffusion/accueil>



## CONTENU DE LA FORMATION & EPREUVES

	Heures de formation	Forme		Durée	Coef
E.1. Culture générale et expression	119h00	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.2. Langue vivante étrangère 1	178h00	Ponctuelle	Orale	30 min (Préparation) 30 min (Oral)	3
E.3. Culture économique juridique et managériale	296h00	Ponctuelle	Écrite	4 h	3
E.4. Relation client et négociation vente	356h00	CCF	Orale	40 min (Préparation) 1 h (Oral)	5
E.5. Relation client à distance et digitalisation	297h00	Ponctuelle	Écrite Orale	3 h 40 min	4
E.6. Relation client et animation de réseaux	104h00	CCF	Oral	40 min	3

CCF = Contrôle en cours de formation

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



## 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



## LE CONTRAT

### L'apprenti(e)

- Double statut : étudiant-e et salarié-e.
- Age : de 17 à 29 ans.

### Le contrat

- **Démarrage du contrat** : au plus tôt 3 mois avant le début de la formation.
- **Période probatoire** : 45 jours en entreprise  
(Si arrêt de travail, période d'essai prolongée d'autant de jours).
- **Durée quotidienne de travail** :  $\geq 8$ h si mineur ou  $\geq 10$ h si majeur
- **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 27% à 100 % du SMIC (sauf conditions plus favorables de la convention collective). Smic au 01/01/2024 : 1766.92 € bruts mensuels pour 35h/semaine

Age	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Moins de 18 ans	27%	39%
De 18 ans à 20 ans	43%	51%
De 21 ans à 25 ans	53%	61%
26 ans et plus	100%	100%



## PRÉREQUIS

- Être titulaire du baccalauréat ou un autre diplôme de niveau BAC.
- Avoir une bonne capacité à communiquer et à négocier, une bonne élocution, la faculté d'adaptation, ainsi que le goût du challenge, de l'exigence et de la performance...
- Avoir moins de 29 ans ou être inscrit à Pôle Emploi.
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap.



## MODALITÉS DE RECRUTEMENT

- Compléter un dossier d'inscription.
- Étude du dossier scolaire.
- Entretien individuel.
- Tests de positionnement écrit.
- Possibilité d'admission après le démarrage de la formation (délai de 15 jours entre la demande et l'intégration en formation).