



Prospection et ventes

Fidélisation des clients et
développement de la relation

Evènements commerciaux

Animer un réseau de
partenaires

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.

Code RNCP38368 - Niveau 5 - Date échéance 31-12-2028 par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

LA FORMATION

Durée : 1350h de formation - 2 ans en alternance sous contrat d'apprentissage.

Début de la formation : 1 septembre 2025

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 évènement 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.

CONTENU DE LA FORMATION & EPREUVES

Contenu	Heures	Coef	Forme	Durée
E.1. Culture générale et expression	119h00	3	Ecrit	4h00
E.2. Langue vivante	178h00	3	Orale	20min
E.3 Culture Economique, juridique et managériale	296h00	3	Ecrit	4h00
E.4 Relation client et négociation vente	356h00	5	CCF	40min+1h
E.5. Relation client à distance	297h00	5	Oral	40min
E.5. Digitalisation			Ecrit	3h00
E.6. Relation client animation réseaux	104h00	3	Oral	40min

Formation en présentiel. Pas de passerelle possible en cours de formation.

Possibilité de valider par blocs de compétences.

Pédagogie active : apports théoriques, cas pratiques, mises en situation professionnelle, jeux de rôle, ...



Taux satisfaction des étudiants
1ère rentrée en 2025



Taux de Réussite
1ère rentrée en 2025

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



Des entreprises recommandent
le centre de formation



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 France Travail.
- 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).



LE CONTRAT

L'apprenti(e)

- Double statut : étudiant-e et salarié-e.
- Age : de 16 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** : ≥8h si mineur ou ≥10h 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 39% à 100 % du SMIC (sauf conditions plus favorables de la convention collective).
Smic au 01/11/2024 : 1801,80 € bruts mensuels pour 35h/semaine

Age	1ère année	2ème année
Moins 18 ans	27%	39%
18 à 20 ans	43%	51%
21 à 25 ans	53%	61%
26 ans et +	100%	100%



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

CONTACT : Mme CIZERON



04 77 52 74 52



centre-de-formation@lycee-monts-lyonnais.fr



9 Rue de Montbrison
CHAZELLES-SUR-LYON