

**Niveau 5 | Sur 2 ans | Apprentissage**

## Brevet de Technicien Supérieur

### Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

Formation disponible sur  
**SALON DE PROVENCE - 13300**



Code RNCP : 38368

Nom du certificateur : Ministère de l'Education Nationale et de la jeunesse

Date d'enregistrement de la certification : 06/03/2018

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial expert en relation client (en présentiel, à distance, e-relation) capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G). Il communique et négocie avec des clients, exploite et partage des informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale en utilisant les outils numériques et la digitalisation dans son activité (site web, réseaux sociaux).

#### PRÉREQUIS

*Pour intégrer la formation, il faut...*

- Avoir moins de 30 ans
- Etre titulaire d'un Baccalauréat
- Tout profil
- **Permis B recommandé ou en cours d'obtention**

#### APTITUDES

*Les qualités nécessaires pour exercer ce métier*

- Etre dynamique et polyvalent
- Avoir le sens du relationnel
- Etre rigoureux
- Avoir le sens de l'écoute
- Faire preuve d'initiative et d'autonomie

#### FINANCEMENT

- **Formation prise en charge par l'OPCO**
- **Salaire payé par l'entreprise**
- **Aides financières possibles** pour le permis de conduire, le logement, l'équipement pédagogique

#### MODALITÉS PRATIQUES

*Quand et comment intégrer la formation*

- Pré-inscription sur dossier  
+ entretien de positionnement
- Entrée à date fixe et en fonction des places disponibles et du planning
- Délai d'accès : maximum un mois et en continu pour les candidats ayant déjà débuté la formation dans un autre centre
- Pré-inscription sur dossier  
+ entretien de positionnement  
Inscription définitive à la date de signature du contrat de travail

#### COMPÉTENCES MÉTIER

*Les tâches que je vais apprendre*

- Gérer la relation client
- Digitaliser l'offre commerciale
- Animer un réseau client
- Développer les partenariats

#### ACCESIBILITÉ



Gare routière et SNCF 10min  
Sortie d'autoroute située à 5 mn  

- Accessibilité aux locaux adaptée
- Référente handicap :  
Hélène INGOUF : 06 72 59 99 51  
hingouf@formationmetier.fr

**PLUS D'INFORMATION ? Contact :**  
| 04 90 53 20 51 | [accueil@polesupstjean.com](mailto:accueil@polesupstjean.com) |



## ÉTUDES | 2 ANS D'ALTERNANCE CFA/ENTREPRISE |

16 h en centre de formation réparties 2 jours par semaine + périodes d'évaluations – 1350 heures de formation sur 2 ans

### CONTENU

#### Méthodes pédagogiques

- Alternance de cours théoriques et d'exercices pratiques
- Suivi individualisé

#### Domaine professionnel

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation réseaux
- Management de l'équipe commerciale
- Culture économique juridique et managériale

#### Domaine général

- Anglais
- Culture générale et expression

### MODALITES D'EVALUATION

- Pédagogie active
- Évaluations des compétences conformément au référentiel de l'examen tout au long de la formation. Notes recensées sur des bulletins semestriels.
- Epreuves écrites et orales ponctuelles en fin de formation donnant lieu à l'obtention globale ou partielle du Brevet de Technicien Supérieur
- Possibilité de repasser certains blocs de compétences si échec



Taux de réussite	2023 100%	2024 67%
------------------	--------------	-------------

Taux d'emploi	2024 33 %
Taux de poursuite d'études	2024 67 %



## APRES LA FORMATION | Participation active du CFA au placement des apprentis pour vous aider à préparer votre sortie

### POURSUITE DES ETUDES

- Licences en Commerce, Droit, Ressources Humaines, Informatique, Marketing (niveau 6)
- Titres RNCP/Bachelor toutes spécialités (niveau 6)
- Concours passerelles ou tremplins d'entrée des Ecoles de commerce

### EMPLOIS POSSIBLES

- Chargé d'affaire ou de clientèle
- Commercial e-commerce & Web
- Technico commercial
- Animateur réseau

## PLUS D'INFORMATION ? Contact :

| 04 90 53 20 51 | [accueil@polesupstjean.com](mailto:accueil@polesupstjean.com) |