

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client



### Alternance

### 2024-2026

ensemble  
**SAINT LUC**  
Les chemins de la réussite  
Cambrai



Titulaire du BTS «NDRC» commercial généraliste, vous êtes capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et avec tout type d'organisation, avec tout type de clientèle quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

#### Vous êtes capable de :

- Vendre à des clients professionnels ou à des consommateurs
- Augmenter le nombre de clients et le chiffre d'affaires
- Animer des événements
- Prendre des décisions commerciales
- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce,
- Animer un réseau de partenaires
- Animer une équipe de vente directe
- Animer les réseaux de distributeurs

## DURÉE / LIEU DE FORMATION

De septembre à juin 725 heures la 1<sup>ère</sup> année et 625 heures la 2<sup>ème</sup> année  
Lieu de formation : 31 Boulevard de la Liberté 59400 Cambrai - 03 27 82 28 28

## PUBLIC VISÉ

Candidats âgés de 16 à 29 ans révolus  
Sans restriction d'âge dans le cas où le candidat est officiellement reconnu travailleur handicapé ou sportif de haut niveau, ou s'il envisage de créer ou reprendre une entreprise supposant l'obtention du diplôme

## PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme de niveau 4 dans le domaine (si applicable)

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Information collective (si applicable) et entretien  
Délai d'admission : 15 jours à réception du dossier de candidature  
«La date de début de la formation, pratique chez l'employeur ne peut être postérieure de plus de trois mois au début d'exécution du contrat»  
(Article L.6222-12 du code du travail)

## EFFECTIFS

Minimum 12 apprenants - Maximum 24 apprenants

## ACCESSIBILITÉ

Afin de sécuriser le parcours des personnes en situation de handicap, nous mettons en œuvre les moyens d'adapter la prestation.

Service Handicap du CFA Jean Bosco : [handicap@cfajeambosco.fr](mailto:handicap@cfajeambosco.fr)

Service Mobilité du CFA Jean Bosco : [mobilite@cfajeambosco.fr](mailto:mobilite@cfajeambosco.fr)

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Épreuves ponctuelles orales et écrites conformes au référentiel

## VALIDATION

Diplôme de niveau 5 du Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche  
Le candidat à la certification pourra selon ses résultats, valider un ou des blocs de compétences

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

## SUITE DE PARCOURS

RNCP30152 Licence Professionnelle Métiers de Marketing Opérationnel  
RNCP30181 Licence Professionnelle Assurance Banque Finance  
RNCP30060 Licence Professionnelle e-commerce et Marketing Numérique  
RNCP30163 Licence Professionnelle Technico-Commercial

## DÉBOUCHÉS

Vendeur - Représentant, Commercial terrain, Négociateur, Délégué commercial, Conseiller commercial, Chargé d'affaires ou de clientèle, Technico - commercial  
Téléconseiller, Conseiller client à distance, animateur commercial site e-commerce, Assistant responsable e-commerce, Commercial e-commerce

## PASSERELLES OU ÉQUIVALENCES

Pas de passerelle, ni équivalence

## TARIFS DE LA FORMATION

Coût de la formation : 7650€

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.

Dans le cadre de la formation continue avec stage, se référer à la grille tarifaire

## VALEURS AJOUTÉES

Important réseau d'entreprises partenaires

Existence d'un point écoute

Travail sur le projet Voltaire

Passage de l'Attestation Sécurité Routière sur demande

96,46 % des entreprises partenaires ayant répondu à l'enquête sont satisfaites de la prestation du centre de formation.

Date de mise à jour : 14/02/2024



Plus d'informations sur : <https://www.saintluc-cambrai.com>



## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

L'entretien d'entrée en formation servira de base pour proposer à chacun des apprenants des situations d'apprentissage qui leur sont propres, en adéquation avec leur projet et leurs compétences. L'apprenant bénéficie d'un accompagnement individualisé si nécessaire. La pédagogie différenciée est applicable à chaque instant.

## OUTILS PÉDAGOGIQUES

Livrets d'apprentissage  
Salles banalisées  
Ordinateurs  
Imprimantes / Scanners  
Connexion internet  
Centre ressources



## CONTENU PÉDAGOGIQUE

### Relation client et négociation vente

Cibler et prospector la clientèle  
Négocier et accompagner la relation client  
Organiser et animer un événement commercial  
Exploiter et mutualiser l'information commerciale

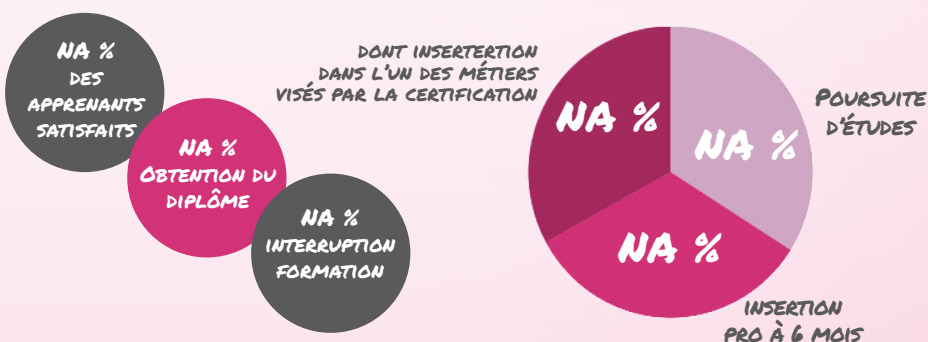
### Relation client à distance et digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale  
Animer la relation client digitale  
Développer la relation client en e-commerce

### Relation client et animation de réseaux

Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs  
Développer et animer un réseau de partenaires  
Créer et animer un réseau de vente directe

- Culture générale et expression française
- Langue vivante étrangère : anglais
- Culture Économique Juridique et Managériale



# CENTRE DE FORMATION

ensemble  
**SAINTE LUC**  
Les chemins de la réussite  
Cambrai

**Le centre de formation** Saint Luc regroupe une UFA (Unité de Formation par Apprentissage) et une AREP (Centre de formation continue).

Il permet aux apprenants de tout âge et tout niveau de se former, de développer des compétences et de s'insérer de manière sereine dans la vie active.



TOUTES LES INFORMATIONS  
SUR L'ENSEMBLE SAINT-LUC  
DE LA 6<sup>E</sup> AU BAC +5



ensemble  
**SAINTE LUC**  
Les chemins de la réussite  
Cambrai

FACEBOOK



SITE



INSTA



31 boulevard de la Liberté - 59400 Cambrai - 03 27 82 28 28

Rejoignez-nous sur nos réseaux sociaux : Saint Luc Cambrai

