



## PROGRAMME DE FORMATION

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

*Septembre 2024*

<b>INTITULÉ DE LA FORMATION</b>	Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client <b>Titre RNCP 38368</b> <a href="https://francecompetences.fr">RNCP38368 - BTS - Négociation et digitalisation de la relation client (francecompetences.fr)</a>
<b>DATES DE LA FORMATION</b>	Du 12/09/2024 au 26/06/2026
<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>	1100 heures de formations théoriques 120 heures pour notre matière Compétences+ (Accompagnement / Suivi / Interventions de professionnels)
<b>PUBLIC</b>	L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"><li>- D'accéder à un niveau supérieur de qualification,</li><li>- D'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.</li></ul>
<b>PRÉREQUIS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Être titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant.</li><li>- Avoir passé un entretien d'admission au sein du centre de formation</li></ul> <p>Remplir les critères d'admission du centre de formation (motivation, projet)</p>

#### EVEREN FORMATION

Situé : Espace Colbert-Bat F-1, avenue de la Châtre 36000 Châteauroux  
Tél : 02 19 00 06 90 – Mail : [contact@everen-formation.fr](mailto:contact@everen-formation.fr)  
Site internet : [www.everen-formation.fr](http://www.everen-formation.fr) - N° Siret : 913 336 368 00026  
Numéro de déclaration d'activité : 24 36 01051 36 – V3.0.09/07/24



<b>OBJECTIFS DE LA FORMATION</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.</li><li>- Il peut être :<ul style="list-style-type: none"><li>• Conseiller commercial en assurances</li><li>• Chargé de clientèle bancaire</li><li>• Commercial</li><li>• Vendeur à domicile</li><li>• Téléconseiller</li><li>• Technico-commercial</li><li>• Animateur des ventes</li><li>• Merchandiser e-commerce</li></ul></li><li>- Avec l'expérience, le titulaire du BTS NDRC peut évoluer en termes de responsabilités managériales ou de secteur géographique et devenir manager d'équipe, responsable de secteur ou chef de réseau.</li><li>- Valider l'acquisition des compétences et avoir rempli les tâches mentionner dans le référentiel de l'apprentissage au sein de l'entreprise.</li></ul>
<b>OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES</b>	<p>Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client doit être capable de faire :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La vente et la gestion des relations clients</li><li>- Produire de l'information commerciale</li><li>- Organisation et management de l'activité commerciale</li><li>- Mettre en œuvre la politique commerciale</li></ul>
<b>MODALITÉS D'ADMISSION ET DÉLAIS D'ACCÈS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Entretien d'admission avec un membre de la direction du centre. <b>Inscriptions au 31/07/2024</b></li></ul> <p>Étude du dossier de candidature téléchargeable sur notre site web : <a href="http://www.everen-formation.fr">www.everen-formation.fr</a></p>
<b>TARIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de frais d'inscription ni de scolarité à prévoir</li><li>- Les coûts de la formation peuvent être pris en charge par des financeurs publics</li></ul>

#### EVEREN FORMATION



<b>MOYENS PÉDAGOGIQUES</b>	<p><b>Moyens pédagogiques mis en œuvre :</b></p> <p><b>EVEREN FORMATION s'engage à adapter ses formations en fonction des besoins, difficultés ou demandes des apprentis sicela ne va pas à l'encontre du programme et du bon déroulement de la formation.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Séances de formations théoriques en salle</li><li>- Encadrement des alternants par des formateurs expérimentés. Vidéo-projections de cours</li><li>- Transmission du contenu des cours sur l'espace étudiant de notre logiciel à chaque fin de séance.</li></ul> <p><u>Compétences+ :</u></p> <p>Ateliers ludiques, interventions de professionnels, coaching individuels ou groupés qui permettrons de travailler des compétences professionnelles, établir des projets de poursuite d'études ou encore de se perfectionner sur des tâches habituelles en entreprise.</p>
<b>MOYENS TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique</li><li>- Étude de cas concrets</li><li>- Mise en pratique en entreprise</li><li>- Interventions de professionnels au CFA</li></ul> <p><b>Moyens techniques</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salles équipées de vidéos-projecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéo</li></ul> <p><b>Moyens d'encadrement</b></p> <p>Tout au long de l'année l'alternant sera encadré par l'équipe pédagogique composée :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- D'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,</li><li>- D'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages des étudiants dont il a la charge</li><li>- De formateurs justifiant au minimum d'un niveau II de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.</li></ul> <p>D'un tuteur en entreprise chargé d'accompagner l'alternant tout au long du cursus.</p>

**EVEREN FORMATION**



<b>LIEU DE LA FORMATION</b>	<b>CFA EVEREN FORMATION</b> Espace Colbert- BAT F - 1 avenue de la Châtre 36000 Châteauroux
<b>MODALITES DE SUIVI</b>	<b>Administratif</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Feuilles de présence quotidiennes émargées par les stagiaires et les formateurs,</li><li>• Attestations mensuelles d'assiduité.</li></ul> <b>Pédagogique</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Entretiens trimestriels avec le formateur référent de la formation ainsi qu'avec le responsable pédagogique</li><li>• Visites trimestrielles en entreprise pour s'assurer de l'épanouissement et de l'efficacité de l'alternant.</li></ul> Conseils de classe trimestriels pour l'établissement des bulletins scolaires.
<b>CONTRÔLE DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES ACQUISES DURANT LA FORMATION</b>	<b>Évaluation formative</b> <p>Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison...</p> Examens blancs en conditions réelles :

- 1 en première année
- 2 en deuxième année

**Évaluation sommative**

Présentation aux épreuves nationales du BTS de Commerce International en fin d'année.

Ateliers et exercices de mises en pratique sur des tâches professionnelles pour préparer les Oraux (EF1-2-3/E4-E5)

**EVEREN FORMATION**



<p><b>SANCTION DE LA FORMATION</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme d'État du BTS sous réserve des résultats obtenus aux examens</li> <li>• Attestation de formation</li> </ul>
<p><b>EFFECTIF</b></p>	<p>Effectif maximum : 25 étudiants</p>
<p><b>POUR ALLER PLUS LOIN</b></p>	<p>Poursuite d'étude possible :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les programmes Bachelor : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachelor Marketing &amp; Business</li> </ul> </li> </ul> <p>Diplôme visé par l'Etat BAC+3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bachelor Technico-Commercial</li> <li>• Bachelor Management &amp; Sales</li> <li>• Master Gestion des risques</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le programme Grande Ecole :</li> </ul> <p>Diplôme visé par l'Etat Bac + 5 : master</p> <p>Passerelle envisageable en écoles de commerce, licences professionnelles ou en licences générales universitaires</p>
<p><b>DESCRIPTION DES MODALITÉS D'ACQUISITION DE LA CERTIFICATION PAR CAPITALISATION DES BLOCS DE COMÉTENCE ET/OU PAR ÉQUIVALENCE :</b></p>	<p>Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.</p> <p>Au-delà de la durée de cinq ans pendant laquelle ils peuvent demander à conserver les notes obtenues, les candidats titulaires de l'attestation peuvent être dispensés à leur demande de l'obtention des unités constitutives du brevet de technicien supérieur correspondantes, sous réserve du maintien de ces unités dans le règlement d'examen de la spécialité du diplôme. En cas de modification de celle-ci, il est tenu compte d'un tableau de correspondance entre anciennes et nouvelles unités.</p>

**EVEREN FORMATION**



EVEREN FORMATION est totalement accessible aux personnes en situation de handicap

Si un bénéficiaire a des contraintes particulières liées à une situation de handicap, veuillez contacter au préalable le référent handicap afin que nous puissions dans la mesure du possible adapter la formation et vous permettre de suivre celle-ci dans les meilleures conditions.

Référent handicap : Charlène Sallé

02 19 00 06 90

[administratif@cfa-everen.fr](mailto:administratif@cfa-everen.fr)

**EVEREN FORMATION**

Situé : Espace Colbert-Bat F-1, avenue de la Châtre 36000 Châteauroux

Tél : 02 19 00 06 90 – Mail : [contact@everen-formation.fr](mailto:contact@everen-formation.fr)

Site internet : [www.everen-formation.fr](http://www.everen-formation.fr) - N° Siret : 913 336 368 00026

Numéro de déclaration d'activité : 24 36 01051 36 – V3.0.09/07/24



## Contenu de la formation :

Conformément au référentiel établi par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, la formation de BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) se compose de 3 parties distinctes.

### I- Enseignement général

- o Unité E 1 : Culture générale et expression
- o Unité E 2 : Communication en langue vivante étrangère
- o Unité E 3 : Culture économique, juridique et managériale

### II- Enseignement professionnel

- o Unité U4 : Relation client et négociation-vente
- o Unité U5 : Relation client à distance et digitalisation
- o Unité U6 : Relation client et animation de réseaux

### III- Périodes en entreprises

### IV- Compétence+

#### Unité E1 : Culture générale et expression

Le but de cet enseignement est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

Il s'articule autour de compétences :

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à une situation de communication
- Organiser un message oral

#### EVEREN FORMATION



## Unité E2 : Communication en langue vivante étrangère

Cette unité vise l'acquisition du lexique en lien avec le domaine du management des unités commerciales et le développement des activités langagières (compréhension, expression, interaction):

- compréhension écrite de documents professionnels (brochures, courriers...)
- compréhension orale d'informations à caractère professionnel (appels commerciaux...)
- expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus
- expression orale : conversations professionnelles simples

## Unité E3 : Culture économique juridique et managériale

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée

## Unité U4 : Relation client et négociation-vente

- Développe un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- Propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- Organise, anime des événements commerciaux ;
- Exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.

## Unité U5 : Relation client à distance et digitalisation

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

## Unité U6 : 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



## Compétences +

Ateliers ludiques, interventions de professionnels, coaching individuels ou groupés qui permettront de travailler des compétences professionnelles, établir des projets de poursuite d'études ou encore de se perfectionner sur des tâches habituelles en entreprise.

## Période en entreprises :

En entreprise, les alternants effectueront les tâches demandées par l'employeurs qui auront été validés par notre équipe pour qu'elles correspondent au mieux aux attentes du diplôme et à l'évolution des étudiants.

## Contact :



Service administratif : 02 19 00 06 90

Mail : [contact@everen-formation.fr](mailto:contact@everen-formation.fr)

### EVEREN FORMATION

Situé : Espace Colbert-Bat F-1, avenue de la Châtre 36000 Châteauroux  
Tél : 02 19 00 06 90 – Mail : [contact@everen-formation.fr](mailto:contact@everen-formation.fr)  
Site internet : [www.everen-formation.fr](http://www.everen-formation.fr) - N° Siret : 913 336 368 00026  
Numéro de déclaration d'activité : 24 36 01051 36 – V3.0.09/07/24