

Retrouvez l'ensemble des informations pratiques sur le contrat d'apprentissage à l'adresse

www.stv-st-germain.fr



Dans l'onglet

Supérieur en apprentissage

Rubrique **informations pratiques**



Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Sauf restriction liée à l'invalidité et/ou contre-indication médicale.

Pour plus d'informations, contactez notre référent handicap : responsableufa@stv-st-germain.fr



Supérieur
Saint-Thomas
de Villeneuve
Saint-Germain-en-Laye

**Supérieur Saint-Thomas
de Villeneuve**

2, avenue du Président John
Fitzgerald Kennedy
78100 Saint-Germain-en-Laye
01 39 21 83 25
secretariatufa@stv-st-germain.fr



À proximité
du RER A et
du TRAM ligne 13



Supérieur
Saint-Thomas
de Villeneuve
Saint-Germain-en-Laye

BTS

Négociation & digitalisation de la relation client

Niveau 5 anciennement III

Durée 2 ans, contrat d'apprentissage

Rythme 1 semaine en entreprise / 1 semaine en formation

Rentrée fin août 2023

Formation gratuite pour l'apprenti (prise en charge par le coût contrat), et rémunérée selon son âge et son niveau de formation.



© Fauvels

Objectifs de la formation



Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation pour développer le chiffre d'affaires de l'entreprise.

Il maîtrise l'ensemble des techniques métier : analyse et développement commercial, promotion des ventes, marketing et merchandising afin d'optimiser le processus de vente.

Il est capable d'intervenir dans tous les secteurs d'activités et tout type d'organisation, auprès de tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G) et il est expert de la relation client sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation).



Contenu des enseignements

MATIÈRES GÉNÉRALES

- UNITÉ 1 Culture générale et expression
- UNITÉ 2 Langue vivante étrangère 1
- UNITÉ 3 Culture économique, juridique et managériale
- UNITÉ UF1 Langue vivante étrangère 2

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

- UNITÉ 4 Relation client et négociation vente
- UNITÉ 5 Relation client à distance et digitalisation
- UNITÉ 6 Relation client et animation de réseaux

Mis à jour le 02.12.2022

1 Méthodes mobilisées

Cours magistraux, études de cas, ateliers professionnels, travail collaboratif, environnement numérique de travail. (Plateforme interactive YPAREO)

2 Modalités d'évaluation

- Au cours de l'année: DST, DM, QCM, 2 BTS Blancs et oraux d'entraînement
- Obtention du diplôme: épreuve ponctuelle + CCF (habilitation aux contrôle en cours de formation)

3 Conditions d'admission

- Inscription sur Parcoursup ou directement à l'UFA à partir de mi-janvier 2023
- Niveau de recrutement: bacs généraux et technologiques, bacs professionnels
- Sélection des candidats sur dossier et entretien individuel
- Admission définitive à la signature d'un contrat en alternance

4 Prérequis

- Cette formation s'adresse aux baccalauréats STMG, aux baccalauréats professionnels et à tous les autres bacs
- Autonomie, sens du travail en équipe, esprit d'initiative, sens des relations humaines, adaptabilité, rigueur et organisation

5 Débouchés professionnels

Le titulaire du BTS NDRC peut prétendre aux postes de conseiller ou attaché commercial, négociateur, chargé de clientèle, chargé d'affaires, technico-commercial, commercial e-commerce, animateur site e-commerce et il pourra évoluer vers des postes de responsable d'équipe ou de zone, responsable e-commerce.

6 Parcours post-diplôme

- Licence générale Commerce Vente Marketing
- Licence professionnelle et Bachelor (Ressources Humaines, Management de Projets, Développement Commercial, Logistique, Gestion)
- Ecoles de management (admission Bac+2)
- Insertion professionnelle

Notre valeur ajoutée

- Taux de réussite 2022: **70%**
- Suivi individualisé pour la recherche d'entreprise
- **90%** des apprentis placés au sein de notre réseau d'entreprises partenaires
- Séminaire de rentrée
- Tutorat, suivi individualisé
- Certification PIX, préparation au TOEIC



Le BTS est un diplôme de niveau Bac+2 qui valide 120 crédits ECTS