

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## MÉTIERS VISÉS & DÉBOUCHÉS

- Chargé de clientèle
- Technico-commercial
- Téléopérateur
- Commercial
- Commercial sédentaire
- Animateur des ventes
- Conseiller de clientèle à distance

## POURSUITE D'ÉTUDES

- Licence professionnelle
- Master
- Mastère

## LA FORMATION

**OBJECTIFS :** L'alternant est formé et évalué à :

- Gérer et développer la relation client et négociation-vente
- Gérer et développer la relation client à distance et digitalisation
- Gérer et développer la relation client et l'animation réseaux

### Durée

- 1 350 heures en apprentissage sur 2 ans dont mobilité à l'étranger

### Rythme

- 35 heures de cours
- 1 semaine en entreprise ou 2 jours au centre de formation/ 3 jours en entreprise

### Conditions d'admission

- Avoir moins de 30 ans.
- Être titulaire d'un BAC (niveau 4), professionnel, technologique, général
- Passer un entretien de positionnement
- Signer un contrat d'apprentissage



### TEMPS EN ENTREPRISE

- 63 % du temps



### PRESTATIONS DE SERVICES

sous réserve de modification

- 105 € par mois selon le contrat (restauration, mobilité à l'étranger et projet pédagogique)
- Prise en charge du coût de la formation par l'OPCO de l'entreprise d'accueil
- Pré-inscription de 30 €



### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Culture Générale & Expression
- Anglais
- Culture Economique, Juridique & Managériale
- LV2 (option) espagnol



### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- Relation client & Négociation Vente
- Relation client à distance & Digitalisation
- Relation client & Animation de réseaux

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## L'ENTREPRISE

Statut : Salarié d'une entreprise en contrat d'apprentissage



### ENTREPRISES D'ACCUEIL

Entreprises industrielles ou commerciales qui :

- ✓ Proposent des biens et des services à une clientèle de particuliers ou professionnels
- ✓ Développent une démarche active envers des clients ou des prospects mais également via toutes les approches commerciales à distance (phoning, vente directe, prospection terrain, vente en ligne, réseaux sociaux...)



### ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

- ✓ Intégrer le système d'information de l'entreprise
- ✓ Assumer la veille commerciale « terrain », faire des reportings commerciaux
- ✓ Gérer l'administratif inhérent à la relation commerciale
- ✓ Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- ✓ Animer et gérer la relation commerciale à distance (Forum, blog..)
- ✓ Prospecter, négocier, établir des propositions commerciales
- ✓ Proposer des solutions innovantes aux clients et gérer un portefeuille clients



### RÉMUNÉRATION

#### SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2024

Salaires minimum brut mensuel (base 35 heures) **1766,92€, taux horaire : 11,65€**

#### EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 <sup>ère</sup> Année	27% 477€	43% 760€	53% 936€
2 <sup>ème</sup> Année	39% 689€	51% 901€	61% 1 078€
3 <sup>ème</sup> Année	55% 972€	67% 1 184 €	78% 1 378€

Maintien du salaire si BAC PRO réalisé en apprentissage

**Une enquête menée sur l'insertion professionnelle révèle que 95 % des anciens élèves sont en situation d'emploi ou de formation.**



### METHODES MOBILISEES

Plateforme pédagogique, cours en présentiel et en distanciel.  
Études de cas et travaux dirigés.



### MODALITES D'EVALUATION

Évaluations ponctuelles et CCF.  
RNCP : N°34030 - Certif info : N°100357



### ACCESSIBILITE HANDICAP

Navette La Roche-sur-Yon jusqu'au CFA mise en place pour le lundi matin et vendredi midi uniquement. A 3mn, un arrêt de bus ligne "Impuls'yon".  
Parking élèves sur place. Bâtiments aux normes d'accessibilités aux personnes handicapées.  
Accessibilité à la formation : nous consulter pour étudier avec notre référent handicap (Christelle COULON) la faisabilité selon le handicap.



21 Le Plessis Bergeret - 85 280 LA FERRIERE - Tél : 02 51 98 42 29

ifacom@mfr.asso.fr - www.ifacom.fr



SIRET : 342 299 71600015 - NAF : 804C

## **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

### **EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE**

## **PRINCIPES ET CARACTERISTIQUES**

#### **Contrat d'apprentissage :**

- Jeunes de moins de 30 ans
- 1 350 heures de cours/ 2 ans
- Début de contrat : dès le **01/07/2024**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise
- Jeunes de moins de 26 ans (100% du SMIC pour les + de 26 ans)
- CDD de 22 ou 24 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **29/08/2026** maximum

## **DEMARCHES A SUIVRE**



- DEMANDE D'INFORMATION** - Contacter l'IFACOM  
- Envoi de documentation et/ou dossier de candidature



- PARTENARIAT** - Entretien de motivation pour valider le projet professionnel du jeune  
- Rencontre avec l'entreprise pour valider ses besoins  
- Mise en relation de jeunes en recherche avec des entreprises intéressées  
- Contacts réguliers par téléphone ou e-mail  
- Organisation d'un job dating en avril



- RENTREE SCOLAIRE** - Envoi du dossier de rentrée à la famille fin août  
- Rentrée scolaire en septembre (intégration possible jusqu'à fin octobre)

## **SIMULATION FINANCIERE**



#### **REMUNERATION**

#### **SALAIRE MINIMUM MENSUEL AU 01.01.2024**

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) 1 766,92 € - Taux horaire : 11,65 €

La rémunération dépend de l'âge, de l'année de formation et de la situation du jeune avant le contrat.

#### **REMUNERATION DE L'APPRENTI**

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 <sup>ère</sup> Année	27% 477€	43% 760€	53% 936€
2 <sup>ème</sup> Année	39% 689€	51% 901€	61% 1 078€
3 <sup>ème</sup> Année	55% 972€	67% 1 184€	78% 1 378€

Pas de charges patronales pour les contrats d'apprentissage (-10 salariés)

Ces montants peuvent être majorés si un accord collectif applicable dans l'entreprise fixe une rémunération plus élevée.

# LE PLANNING DE FORMATION BTS NDRC

PLANNING 1ERE ANNEE : BTS NDRC - 1 SEMAINE/1 SEMAINE ou 2 JOURS EN CENTRE DE FORMATION / 3 JOURS EN ENTREPRISE

1<sup>ère</sup> Année

Rythme alternance 1 SEMAINE/1 SEMAINE

Planning provisoire de 2024-2025

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN	
1 J	31	1 D		1 M	40	1 V	Toussaint	1 D		1 M	Jour de l'An	1 S		1 S		1 M	14	1 J	Fête du Travail	1 D	
2 V		2 L		2 M		2 S	44	2 L		2 J	01	2 D		2 D		2 M		2 V		2 L	
3 S		3 M	36	3 J		3 D		3 M	49	3 V		3 L		3 L		3 J		3 S		3 M	23
4 D		4 M		4 V		4 L		4 M		4 S		4 M	06	4 M	10	4 V		4 D		4 M	
5 L		5 J		5 S		5 M	45	5 J		5 D		5 M		5 M		5 S		5 L		5 J	
6 M	32	6 V		6 D		6 M		6 V		6 L		6 J		6 J		6 D		6 M	19	6 V	
7 M		7 S		7 L		7 J		7 S		7 M	02	7 V		7 V		7 L		7 M		7 S	
8 J		8 D		8 M	41	8 V		8 D		8 M		8 S		8 S		8 M	15	8 J	Victoire 1945	8 D	
9 V		9 L		9 M		9 S		9 L		9 J		9 D		9 D		9 M		9 V		9 L	L de Pentecôte
10 S		10 M	37	10 J		10 D		10 M	50	10 V		10 L		10 L		10 J		10 S		10 M	24
11 D		11 M		11 V		11 L	Armistice	11 M		11 S		11 M	07	11 M	11	11 V		11 D		11 M	
12 L		12 J		12 S		12 M	46	12 J		12 D		12 M		12 M		12 S		12 L		12 J	
13 M		13 V		13 D		13 M		13 V		13 L		13 J		13 J		13 D		13 M	20	13 V	
14 M		14 S		14 L		14 J		14 S		14 M	03	14 V		14 V		14 L		14 M		14 S	
15 J		15 D		15 M	42	15 V		15 D		15 M		15 S		15 S		15 M	16	15 J		15 D	
16 V		16 L		16 M		16 S		16 L		16 J		16 D		16 D		16 M		16 V		16 L	
17 S		17 M	38	17 J		17 D		17 M	51	17 V		17 L		17 L		17 J		17 S		17 M	25
18 D		18 M		18 V		18 L		18 M		18 S		18 M	08	18 M	12	18 V		18 D		18 M	
19 L		19 J		19 S		19 M	47	19 J		19 D		19 M		19 M		19 S		19 L		19 J	
20 M	34	20 V		20 D		20 M		20 V		20 L		20 J		20 J		20 M		20 M	21	20 V	
21 M		21 S		21 L		21 J		21 S		21 M	04	21 V		21 V		21 L	L de Pâques	21 M		21 S	
22 J		22 D		22 M	43	22 V		22 D		22 M		22 S		22 S		22 M	17	22 J		22 D	
23 V		23 L		23 M		23 S		23 L		23 J		23 D		23 D		23 M		23 V		23 L	
24 S		24 M	39	24 J		24 D		24 M	52	24 V		24 L		24 L		24 J		24 S		24 M	26
25 D		25 M		25 V		25 L		25 M	Noël	25 S		25 M	09	25 M	13	25 V		25 D		25 M	
26 L	35	26 J		26 S		26 M	48	26 J		26 D		26 M		26 M		26 S		26 L		26 J	
27 M		27 V		27 D		27 M		27 V		27 L		27 J		27 J		27 D		27 M	22	27 V	
28 M		28 S		28 L		28 J		28 S		28 M	05	28 V		28 V		28 L		28 M		28 S	
29 J		29 D		29 M		29 V		29 D		29 M				29 S		29 M	18	29 J	Ascension	29 D	
30 V		30 L		30 M		30 S		30 L		30 J				30 D		30 M		30 V		30 L	
31 S		31 J		31 J				31 M		31 V				31 L				31 S			

■ Semaines en formation à l'IFACOM (35 heures)

1<sup>ère</sup> Année

Planning provisoire de 2024-2025

Rythme alternance 2 J/3 JOURS EN ENTREPRISE

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN	
1 J	31	1 D		1 M	40	1 V	Toussaint	1 D		1 M	Jour de l'An	1 S		1 S		1 M	14	1 J	Fête du Travail	1 D	
2 V		2 L		2 M		2 S	44	2 L		2 J	01	2 D		2 D		2 M		2 V		2 L	
3 S		3 M	36	3 J		3 D		3 M	49	3 V		3 L		3 L		3 J		3 S		3 M	23
4 D		4 M		4 V		4 L		4 M		4 S		4 M	06	4 M	10	4 V		4 D		4 M	
5 L		5 J		5 S		5 M	45	5 J		5 D		5 M		5 M		5 S		5 L		5 J	
6 M	32	6 V		6 D		6 M		6 V		6 L		6 J		6 J		6 D		6 M	19	6 V	
7 M		7 S		7 L		7 J		7 S		7 M	02	7 V		7 V		7 L		7 M		7 S	
8 J		8 D		8 M	41	8 V		8 D		8 M		8 S		8 S		8 M	15	8 J	Victoire 1945	8 D	
9 V		9 L		9 M		9 S		9 L		9 J		9 D		9 D		9 M		9 V		9 L	L de Pentecôte
10 S		10 M	37	10 J		10 D		10 M	50	10 V		10 L		10 L		10 J		10 S		10 M	24
11 D		11 M		11 V		11 L	Armistice	11 M		11 S		11 M	07	11 M	11	11 V		11 D		11 M	
12 L		12 J		12 S		12 M	46	12 J		12 D		12 M		12 M		12 S		12 L		12 J	
13 M		13 V		13 D		13 M		13 V		13 L		13 J		13 J		13 D		13 M	20	13 V	
14 M		14 S		14 L		14 J		14 S		14 M	03	14 V		14 V		14 L		14 M		14 S	
15 J		15 D		15 M	42	15 V		15 D		15 M		15 S		15 S		15 M	16	15 J		15 D	
16 V		16 L		16 M		16 S		16 L		16 J		16 D		16 D		16 M		16 V		16 L	
17 S		17 M	38	17 J		17 D		17 M	51	17 V		17 L		17 L		17 J		17 S		17 M	25
18 D		18 M		18 V		18 L		18 M		18 S		18 M	08	18 M	12	18 V		18 D		18 M	
19 L		19 J		19 S		19 M	47	19 J		19 D		19 M		19 M		19 S		19 L		19 J	
20 M	34	20 V		20 D		20 M		20 V		20 L		20 J		20 J		20 M		20 M	21	20 V	
21 M		21 S		21 L		21 J		21 S		21 M	04	21 V		21 V		21 L	L de Pâques	21 M		21 S	
22 J		22 D		22 M	43	22 V		22 D		22 M		22 S		22 S		22 M	17	22 J		22 D	
23 V		23 L		23 M		23 S		23 L		23 J		23 D		23 D		23 M		23 V		23 L	
24 S		24 M	39	24 J		24 D		24 M	52	24 V		24 L		24 L		24 J		24 S		24 M	26
25 D		25 M		25 V		25 L		25 M	Noël	25 S		25 M	09	25 M	13	25 V		25 D		25 M	
26 L	35	26 J		26 S		26 M	48	26 J		26 D		26 M		26 M		26 S		26 L		26 J	
27 M		27 V		27 D		27 M		27 V		27 L		27 J		27 J		27 D		27 M	22	27 V	
28 M		28 S		28 L		28 J		28 S		28 M	05	28 V		28 V		28 L		28 M		28 S	
29 J		29 D		29 M		29 V		29 D		29 M				29 S		29 M	18	29 J	Ascension	29 D	
30 V		30 L		30 M		30 S		30 L		30 J				30 D		30 M		30 V		30 L	
31 S		31 J		31 J				31 M		31 V				31 L				31 S			

■ Journées en formation à l'IFACOM (16h - mercredi : 8 h et jeudi : 8h)



21 Le Plessis Bergeret - 85 280 LA FERRIERE - Tél : 02 51 98 42 29

ifacom@mfr.asso.fr - www.ifacom.fr



SIRET : 342 299 716 00015 - NAF : 804 C