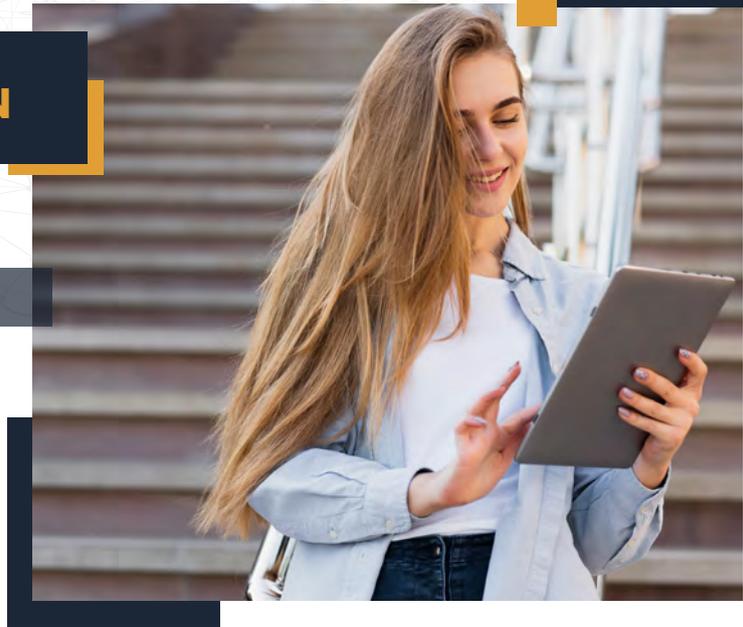




# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## 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 15 jours en stage à l'étranger (la 1ère année)

### 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

- 109 € par mois selon le contrat (restauration, stage à l'étranger)
- Pré-inscription de 30 € (non remboursable en cas d'annulation)



**ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX**

- Culture Générale & Expression
- Anglais
- Culture Economique, Juridique & Managériale



**ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS**

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

# 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 01.01.2021

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 554.08€**

#### EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

	-18 ans	-21 ans	+21 ans
1 <sup>ère</sup> Année	27% 419 €	43% 668 €	53% 823 €
2 <sup>ème</sup> Année	39% 606 €	51% 792 €	61% 948 €
3 <sup>ème</sup> Année	55% 855 €	67% 1 041 €	78% 1 212 €

Maintien du salaire si BAC PRO réalisé en apprentissage

- Cette formation peut être également réalisée en contrat de professionnalisation.

**Une enquête menée sur l'ensemble des promotions révèle que 90% des anciens élèves sont en situation d'emploi ou de formation**



#### METHODES MOBILISEES

Plateforme pédagogique, cours en présentiel et à distance. Etudes de cas et travaux dirigés.



#### MODALITES D'EVALUATION

Possibilité de modularisation par blocs de compétences. 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 la faisabilité selon le handicap.

# IFACOM

Imaginons le commerce de demain

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

**MFR**  
CULTIVONS LES RÉUSSITES

## **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/2ans
- Début de contrat : dès le **01/07/2021**
- Période d'essai de 45 jours travaillés en entreprise
- CDD de 22 ou 24 mois maximum
- 5 semaines de congés payés par an
- Fin de contrat : **31/08/2023** 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
-  **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 01.01.2021**

Salaire minimum brut mensuel (base 35 heures) **1 554.08€, taux horaire : 10,25 €**  
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% 419 €	43% 668 €	53% 823 €
2 <sup>ème</sup> Année	39% 606 €	51% 792 €	61% 948 €
3 <sup>ème</sup> Année	55% 855 €	67% 1 041 €	78% 1 212 €

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.

# EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

## 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 prévisionnel de 2021-2022

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

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

1<sup>ère</sup> Année -

Rythme alternance 2 J/3 JOURS EN ENTREPRISE

Planning prévisionnel de 2021-2022

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

■ Semaines en formation à l'IFACOM (16h)

Possibilité de réaliser un contrat de professionnalisation - 1100h



Imaginons le commerce de demain

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

