

# BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA  
RELATION CLIENT

FORMATION EN ALTERNANCE - 2 ANS



centre  
interprofessionnel  
de formation  
des commerces  
de l'alimentation

[cifca.fr](http://cifca.fr)



# UNE FORMATION DIPLÔMANTE



## LES OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) est un commercial généraliste qui met en œuvre une stratégie commerciale et marketing afin de nouer une relation de proximité avec le client. Il gère de multiples points de contacts dans le cadre d'une stratégie omnicanale. Il possède une solide culture numérique. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient avant, pendant et après l'achat. En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il maîtrise la relation client omnicanale et développe la relation client en e-commerce.



## LA FORMATION

**Durée de la formation :** en 2 ans, soit 1 350 heures de formation

**Rythme de l'alternance :** 1 semaine en CFA / 1 semaine en entreprise

### Programme pédagogique :

#### Enseignement Professionnel

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Analyse des situations auxquelles l'entreprise est confrontée

#### Enseignement Général

- Culture générale et expression
- Communiquer oralement
- Communication en langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale



# UNE FORMATION DIPLÔMANTE



## LES MÉTIERS

Le titulaire du BTS est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

## LES DÉBOUCHÉS

- Vendeur conseiller
- Responsable de secteur
- Animateur des ventes
- Commercial e-commerce ...



## POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier une poursuite d'études est envisageable en Bachelor, licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée...

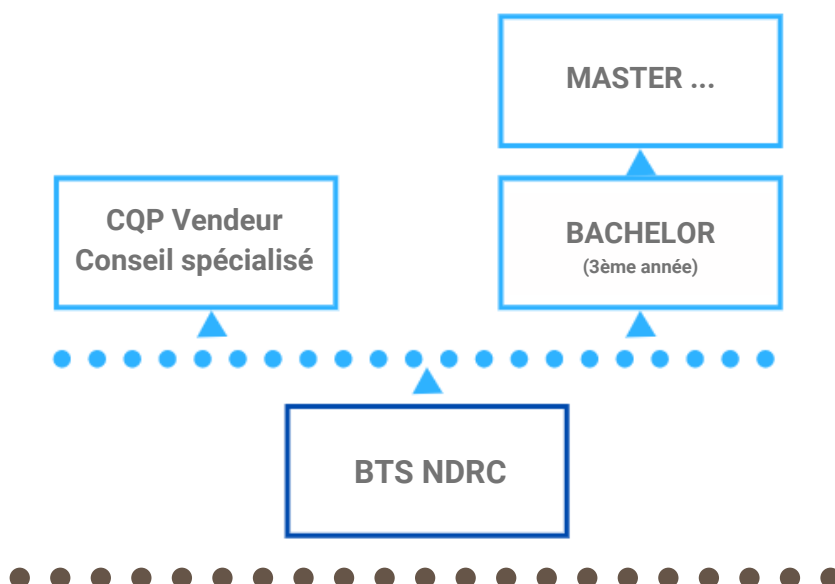
**Exemples de formations possibles :**

**Bachelor Chargé(e) de Gestion Commerciale** (réalisable au CIFCA)

Licence Pro commercialisation de produits et services

Licence Pro mention e-commerce et marketing numérique

CQP Vendeur conseil ... (réalisable au CIFCA)



# RÉMUNÉRATION DE L'APPRENTI

Rémunération d'un salarié en contrat d'apprentissage

En % du SMIC au 1er janvier 2023 (1709,28 €)

|                | 1ère année | 2ème année | 3ème année |
|----------------|------------|------------|------------|
| De 16 à 17 ans | 27%        | 39%        | 55%        |
| De 18 à 20 ans | 43%        | 51%        | 67%        |
| De 21 à 25 ans | 53%        | 61%        | 78%        |
| De 26 à 29 ans | 100%       | 100%       | 100%       |

## AIDES À L'EMBAUCHE

Pour les contrats d'apprentissage ou de professionnalisation  
Apprenants de moins de 18 à 29 ans révolus - à partir du 1er janvier 2023

Plan de relance de l'Etat  
(en une fois, la première année)

6 000 € pour un contrat de 12 mois  
(au prorata sinon)

Exonération de la quasi-totalité des charges patronales et salariales  
Les apprentis ne rentrent pas dans l'effectif de l'entreprise.



### NOUS RENCONTRER



**14, rue des Fillettes**  
**75018 Paris**



**Métro ligne 12**  
(Marx Dormoy)



**RER E**  
(Rosa Parks)



**BUS 60 & 35**  
(Place Hébert)



Notre établissement accueille tout public en situation de handicap



### NOUS CONTACTER



**01 55 26 39 70**



**contact@cifca.fr**



**www.cifca.fr**