



CONTRAT D'APPRENTISSAGE

# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

**Option : Optimisation Relationnelle**

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est le spécialiste de la relation client en face à face.

Sa principale activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie.

Il accompagne donc client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : prospection, conseil, animation, devis, veille, visites, négociation, vente, achat, suivi après-vente

La digitalisation est au cœur de son activité. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation.



### APTITUDE

#### PROFIL ET QUALITÉS RECHERCHÉES

Goût du challenge et de la négociation  
Faire preuve d'initiative  
Faire preuve d'autonomie  
Volontaire  
Dynamique et persévérant  
Incarner un savoir-être irréprochable  
Ecoute  
Aisance relationnelle  
Forte culture numérique



### PRÉREQUIS

Etre titulaire de l'un des diplômes suivants :  
Baccalauréat général  
Baccalauréat technologique  
Baccalauréat professionnel  
ou d'un diplôme à finalité professionnelle de même niveau 4.



### DÉBOUCHÉS

Chargé de clientèle  
Animateur de réseau  
Chef des ventes  
Prospecteur  
Négociant  
Téléconseiller  
Etc...  
Licence / Bachelor de niveau 6

### MODALITÉS DE RECRUTEMENT ET DÉLAIS D'ACCÈS



**Etape 1 :** Pré-inscription en ligne sur notre site internet <http://www.providencecholet.com> via le lien YPAREO.  
Pour les lycéens, en parallèle de l'inscription en ligne sur YPAREO, compléter la plateforme PARCOURSUP.

**Etape 2 :** Etude du dossier de candidature par l'UFA CFP La Providence.

**Etape 3 :** Si dossier retenu : entretien individuel de positionnement.

**Etape 4 :** Décision de la commission recrutement.

**Campagne de recrutement entre janvier et septembre chaque année.**

**A noter :** Cette phase d'inscription est indispensable dans le cadre de toute candidature.





## VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

- Développement de clientèle
- Négociation vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

### RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe



### DURÉE ET ORGANISATION DE LA FORMATION

24 mois de formation / 1350 heures de formation  
Début de l'action de formation : septembre.

Rythme d'alternance de 2 jours / 3 jours  
→ Planning d'alternance consultable en ligne :  
<http://www.providencecholet.com>

Capacité d'accueil : 18 alternants en 1<sup>ère</sup> année  
20 alternants en 2<sup>ème</sup> année



### STATUT ET RÉMUNÉRATION

Statut de l'alternant en formation : salarié  
Sous contrat d'apprentissage



### TARIF ET FINANCEMENT DE LA FORMATION

Formation gratuite pour l'alternant.  
Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'entreprise.  
Niveau de prise en charge suivant accord de branche.  
Plus d'information sur [www.francecompetences.fr](http://www.francecompetences.fr)



### MÉTHODES MOBILISÉES

Approche pédagogique en présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone.  
Webinaire



### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Devoirs programmés à l'année  
Tests minute  
Test de connaissance et de compétences  
Mise en situation  
BTS blancs  
Conseils de classe / Bulletins de notes  
Diplôme délivré par l'Education Nationale

## OBJECTIFS EN QUATRE DOMAINES

Gérer la relation client dans sa globalité

Assurer la gestion, la fidélisation d'un portefeuille client

Participer à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise

Organisation et management de l'activité commerciale

### ACCUEIL DE PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP

La référente handicap en partenariat avec notre démarche d'accompagnement personnalisée, contribue à l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Pour toute demande d'information, prendre contact avec l'UFA CFP :

**Madame Amélie GODARD au 02 41 75 28 06.**

Plus d'information sur notre site internet : <http://www.providencecholet.com>

## CONTACTEZ-NOUS !

UFA CFP LA PROVIDENCE

33 avenue Gustave Ferrié • BP 20646  
49306 CHOLET CEDEX

☎ 02 41 75 28 06

[cfacfp@providencecholet.com](mailto:cfacfp@providencecholet.com)

<http://www.providencecholet.com>

