FICHE DIPLÔME EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE

API AGEFA PARIS ILE-DE-FRANCE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT*

Inscription sur **www.agefa.org** ou parcoursup

Retrouvez le référentiel du diplôme et + d'infos :

120 crédits ECTS

Présentation

Commercial généraliste, le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes. Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation, suivi. Le titulaire du BTS NDRC investit les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Nos formations étant des diplômes d'État, nos établissement sont accessibles aux personnes en situation d'handicap

Lieu de formation

1 Lycée Paul Éluard
15, avenue Jean Moulin
93200 Saint-Denis
01 49 71 70 00
13 Basilique de Saint-Denis

2 Lycée Paul Painlevé
5, rue de la Montagne
92400 Courbevoie
01 46 91 96 80
1 A E La Défense

3 Lycée Corneille
4 Avenue Pierre Corneille
78170 La Celle Saint-Cloud
01 30 78 20 80
L La Celle Saint-Cloud

4 *Nouveau* **Lycée Jean Lurçat 75013**
Site Patay (3j/2j)

Conditions d'admission

Être **titulaire** du baccalauréat.

Rythme alternance

3 jours d'entreprise / 2 jours d'école
1 semaine d'entreprise / 1 semaine d'école
sur une durée de **2 ans**

Programme

- Culture générale et expression
- Langue vivante anglais commerciale
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation - Vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation des réseaux
- Atelier de professionnalisation

Accompagnement individuel

Ateliers thématiques :

- Production CV
- Organisation de la recherche de contrat d'apprentissage
- Simulations d'entretiens

Après le BTS ?

Poursuites d'études envisageables

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle. Avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en 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 (écoles du réseau EGC, formations Négoventis etc.) par le biais des admissions parallèles.

Postes potentiels

- Prospecteur / Téléprospecteur / Promoteur des ventes
- Vendeur / Télévendeur / Négociateur
- Animateur commercial site e-commerce

*Diplôme d'état avec épreuves d'examens en C.C.F. et ponctuelles. Modalités et délais conformes à la loi.
Tarif public : financé intégralement par l'OPCO et l'entreprise.
Aucun frais de formation, ni d'inscription à la charge de l'élève.

FICHE MÉTIER

API AGEFA PARIS ILE-DE-FRANCE

Le maître d'apprentissage

confie des missions à l'apprenti, s'assure de leur bonne réalisation et l'évalue dans la progression de l'acquisition de ses compétences professionnelles. Il transmet des informations, des savoirs et une culture d'entreprise. L'enseignant référent est à sa disposition pour faire un point régulier sur le degré d'acquisition de l'apprenti et le soutenir dans les éventuelles difficultés qu'il pourrait rencontrer.

L'apprenti

est un salarié à part entière de l'entreprise. Il perçoit un salaire et suit un rythme alterné entreprise / centre de formation. Il travaille sous la responsabilité d'un maître d'apprentissage qui lui confie des missions et valide leur bonne exécution. L'apprenti met directement en pratique les connaissances acquises en centre de formation.

Les missions de l'apprenti

Activités	Missions
Relation client et négociation vente	· Création et développement de clientèle · Négociation - Vente et valorisation de la relation client · Création durable de valeur dans la relation client · Animation de la relation client : participation à des salons, organisation d'opérations commerciales · Veille et expertise commerciales
Relation client à distance et digitalisation	· Gestion de la relation client à distance : prospection et identification d'opportunités commerciales, vente à distance · Gestion de la e-relation client : animation de communautés, de forum et de réseaux sociaux, animation de site · Gestion de la vente en e-commerce : valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales, mise en oeuvre d'animations commerciales en e-commerce, évaluation du trafic et du référencement du site
Relation client et animation de réseaux	· Animation des réseaux de distributeurs · Animation des réseaux de partenaires · Animation de réseaux de vente directe
Mise en oeuvre de l'activité commerciale	· Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions · Adaptation et mise en oeuvre du plan d'actions commerciales · Participation à l'évolution de la politique commerciale

Progression générale de l'apprenti

Capture de l'information dans une démarche de veille commerciale.

Évaluation du degré d'atteinte des objectifs et analyse des résultats.

+ d'infos :

Version : Décembre 2021