



Frères des Écoles Chrétiennes

## CONTACT

Laëtitia JEZEQUEL

Responsable des formations par alternance

Référente handicap

02 98 94 39 13

laetitia.jezequel@likes.org

20 place de la Tourbie  
29000 QUIMPER

02 98 95 04 86

apprentissage.likes.org



L'Unité de Formation par Apprentissage (UFA) Lycée Le Likès  
est membre du CFA AREP 29.

## BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR NDRC

# NÉGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) 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 œuvre 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,...).

### + OBJECTIFS DE LA FORMATION

Au terme de la formation, vous serez capable de :

- » Vendre les produits et les services de l'entreprise et gérer la relation client
- » Créer et diffuser l'information commerciale
- » Organiser, gérer et mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise
- » Participer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

### + CONTENU

- » Bloc 1 : Relation client et négociation-vente
- » Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation
- » Bloc 3 : Relation Client et animation de réseaux
- » Bloc 4 : Culture générale et expression
- » Bloc 5 : Langue Vivante
- » Bloc 6 : Culture économique, juridique et managériale
- » Bloc 7 : Autre langue vivante facultative

La formation n'est pas déclinable par blocs de compétences.

### + ORGANISATION



Lieu :  
UFA Lycée Le Likès à Quimper



Dates du cycle en apprentissage :  
Septembre 2024 à juin 2026



Durée\* :  
1350 heures en UFA  
2080 heures en entreprise



Rythme d'alternance :  
2 semaines en formation  
2 semaines en entreprise

\* Volume horaire indicatif pour l'intégralité du parcours de formation en apprentissage. La durée et le contenu sont personnalisés en fonction des acquis du candidat.

### + PUBLIC



Public :  
» Toute personne éligible au contrat d'apprentissage (de 16 à 29 ans révolus)



Prérequis :  
» Être titulaire d'un diplôme de niveau 4

### + ACCESSIBILITÉ

- » Formation ouverte et locaux accessibles aux personnes en situation de handicap
- » Les modalités et les moyens techniques peuvent être adaptés aux personnes en situation de handicap et font l'objet d'une étude avec le référent handicap du lycée Le Likès.



Frères des Écoles Chrésiennes

## CONTACT

Laëtitia JEZEQUEL

Responsable des formations par alternance

Référente handicap

02 98 94 39 13

laetitia.jezequel@likes.org

20 place de la Tourbie  
29000 QUIMPER

02 98 95 04 86

apprentissage.likes.org

## + VALIDATION

- » Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client, diplôme de niveau 5 délivré par le Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, inscrit au RNCP
- » Code RNCP : 38368 | Validité : 31/12/2028 | Code diplôme : 32031212

## + POURSUITE D'ÉTUDES & MÉTIERS

Poursuite d'études :

- » Licence professionnelle Commerce et Distribution
- » Licence professionnelle E-commerce et Marketing Numérique
- » Bachelor Marketing et E-commerce

Métiers accessibles :

- » Vendeur, Commercial terrain, Conseiller commercial, Technico-commercial, Conseiller client à distance, Animateur commercial site e-commerce, Animateur réseau

## + PARCOURS

- » Coursus de formation de 2 ans en apprentissage

## + FINANCEMENT

- » La formation est financée par l'OPCO (Opérateur de compétences) de l'entreprise d'accueil dans le cadre du contrat d'apprentissage
- » Aucun frais à la charge de l'apprenti

## + INSCRIPTION

- » Dossier de candidature : CV à jour, lettre de motivation, copie du dernier diplôme obtenu, copie des bulletins scolaires des 2 dernières années, copie de la Carte Nationale d'Identité, du Passeport ou du Titre de Séjour autorisant à travailler en France, en cours de validité
- » Entretien individuel
- » L'inscription définitive est validée par la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise d'accueil
- » Délai d'accès : ouverture des inscriptions en janvier et inscriptions possibles jusqu'au mois de septembre

## + MODALITÉS

Modalités pédagogiques :

- » Face à face, apports théoriques, applications pratiques, visites d'entreprise, mise en œuvre des savoirs et savoir-faire en entreprise, intervention de professionnels, temps de travail individuel, en sous-groupe et en groupe entier

Moyens techniques :

- » Salle de formation, salle informatique, centre de ressources, laboratoire de langues, logiciels professionnels

Modalités d'évaluation :

- » Avant la formation : étude de la candidature et entretien individuel préalables à l'admission
- » Pendant la formation : Contrôle en Cours de Formation (CCF), session d'examen terminale
- » Après la formation : enquête de satisfaction, enquête de suivi/insertion professionnelle

Modalités d'encadrement :

- » En charge de la formation : équipe d'enseignants et de formateurs expérimentés
- » En charge du suivi : formateur référent, référent handicap, maître d'apprentissage en entreprise

Modalités de suivi :

- » Entretiens individuels de suivi au cours de la formation
- » Entretiens tripartite de suivi en entreprise (apprenti, maître d'apprentissage et formateur référent)



L'Unité de Formation par Apprentissage (UFA) Lycée Le Likès est membre du CFA AREP 29.



Mise à jour : janvier 2024

UFA Lycée Le Likès | 20 place de la Tourbie 29000 QUIMPER | 02 98 95 04 86 | [apprentissage.likes.org](http://apprentissage.likes.org)