



# PRESENTATION

## BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Certificateur : Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche  
Fiche RNCP 38368

Date de publication de la fiche : 11/12/2023  
Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2028  
Code NSF 312

---



---

### Personnes à contacter :

**M. Antony BROUSSET, Directeur**

Tel : 06.76.14.61.19

Mail : [antony@etiic-formation.fr](mailto:antony@etiic-formation.fr)

**M. Laurent ANDRAUD, conseiller commercial**

Tel : 07.86.75.76.33

Mail : [commercial@etiic-formation.fr](mailto:commercial@etiic-formation.fr)

531 rue de la Péronnière 42320 La Grand' Croix

04 77 73 62 62

[contact@etiic-formation.fr](mailto:contact@etiic-formation.fr)

[www.etiic-formation.fr](http://www.etiic-formation.fr)

Centre de formation enregistré sous le n° 82 42 01 141 42 auprès de la Région Rhône Alpes



## ETIIC FORMATION, la volonté de réussir

Dans un environnement agréable : Centre de formation **par alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)**, ETIIC FORMATION est une structure à dimension humaine.

L'effectif réduit par spécialité permet d'appliquer avec rigueur tous les outils pédagogiques. Nous mettons en place un suivi individualisé pour chaque parcours, avec la confiance, l'appui et la coopération de nos entreprises partenaires.

De par sa position géographique, ETIIC Formation est présent sur Lyon et sa périphérie, sur les bassins du Gier, de l'Ondaine, du Forez ainsi qu'en Haute-Loire.

### Nos formations en alternance :

- BTS Gestion des Transports et Logistique Associée
- BTS Gestion de la PME
- BTS Management Commercial Opérationnel
- BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
  
- BAC+3/4 Responsable Marketing Opérationnel (niveau 6)

*Prépare à la certification professionnelle « Responsable Marketing Opérationnel »-Code NSF 312N- Fiche RNCP36727. Certification professionnelle de niveau 6-Enregistrée au RNCP par décision du 20/07/2022 avec effet jusqu'au 20/07/2027 sous l'autorité et délivré par IFOCOP.*

*Certification accessible via le dispositif VAE*

- BAC+4/5 Manager d'affaires (niveau 7)

*Prépare à la Certification Professionnelle "Manager d'Affaires" enregistrée au RNCP pour trois ans (N° Fiche RNCP40257) sur décision du directeur de France Compétences en date du 28/02/2025, au niveau de qualification 7 (CEC) avec effet jusqu'au 28/02/2028 - Code NSF 310, 312t, 313 - sous l'autorité et délivrée par Manitude. Cette Certification Professionnelle est constituée de 4 blocs de compétences. Les blocs de compétences représentent une modalité d'accès modulaire et progressive à la certification, dans le cadre d'un parcours de formation ou d'un processus de VAE, ou d'une combinaison de ces modalités d'accès*

## TOUT SAVOIR SUR L'ALTERNANCE

L'alternance c'est :

- Un système de formation qui est fondé sur une phase pratique et une phase théorique qui alternent.
- Une véritable passerelle vers l'emploi et l'insertion professionnelle.
- Etre formé à un métier et à la culture d'une entreprise.
- 2 types de contrats : le contrat d'apprentissage et le contrat de professionnalisation

|   | <b>Contrat d'apprentissage</b>   | <b>Contrat de professionnalisation</b>  |
|---|--|---|
| <b>Quels publics ?</b>                            | <p>Les jeunes âgés de 16 à 29 ans révolus</p> <p>Dérogation au-delà de 29 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer un diplôme ou titre supérieur à celui obtenu</li> <li>- Les travailleurs handicapés</li> <li>- Le projet de création ou reprise d'entreprise</li> <li>- Les sportifs de haut niveau</li> </ul> <p>Etre titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un diplôme de niveau 4 pour les BAC+2</li> <li>- D'un diplôme de niveau 5 pour les BAC+3/4</li> <li>- D'un diplôme de niveau 6 pour les BAC+4/5</li> </ul> | <p>Les jeunes âgés de 16 à 25 ans</p> <p>Les demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus</p> <p>Etre titulaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un diplôme de niveau 4 pour les BAC+2</li> <li>- D'un diplôme de niveau 5 pour les BAC+3/4</li> <li>- D'un diplôme de niveau 6 pour les BAC+4/5</li> </ul>               |
| <b>Quels employeurs ?</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toutes les entreprises relevant du secteur artisanal, commercial, industriel et agricole</li> <li>- Les employeurs du milieu associatif et des professions libérales</li> <li>- Les employeurs du secteur non industriel et commercial (fonctions publiques d'Etat, territoriale et hospitalière et les établissements publics administratifs)</li> </ul>   | <p>Tout employeur assujéti au financement de la formation professionnelle continue.</p> <p><b>L'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics administratifs ne peuvent pas conclure de contrat de professionnalisation.</b></p>  |
| <b>Quel type de contrat et combien de temps ?</b> | <p>Il peut être conclu dans le cadre d'un CDD ou d'un CDI (Période d'apprentissage)</p> <p>Le contrat s'effectue sur la durée du cycle de formation conduisant à l'obtention du diplôme ou du titre visé (généralement 2 ans).</p> <p>La durée de formation représente au moins 25% de la durée totale du contrat ou de la période d'apprentissage.</p>  | <p>Il peut être conclu dans le cadre d'un CDD ou d'un CDI (ProA)</p> <p>Le contrat s'effectue sur la durée du cycle de formation conduisant à l'obtention du diplôme ou du titre visé (généralement 2 ans)</p> <p>La durée de formation représente entre 15 à 25% de la durée du contrat sans pouvoir être inférieure à 150 heures.</p> |
| <b>Quelles conditions de travail ?</b>            | <p><b>L'alternant est un salarié à part entière.</b> A ce titre, les lois, les règlements et la convention collective de la branche professionnelle et celle de l'entreprise lui sont applicables dans les mêmes conditions qu'aux autres salariés.</p> <p>La durée légale du travail effectif est identique à celui des autres salariés (à savoir 35h/semaine).</p> <p>Le rythme de l'alternance est variable et dépend de la formation choisie (1semaine/1semaine ou 2jours/3 jours).</p>  |   |

| <p><b>Quels droits et quelles obligations ?</b></p>                      | <p>Les droits sont ceux des autres salariés de l'entreprise : congés payés (5 semaines), protection maladie, maternité, accidents du travail...</p> <p>Les obligations : respecter le règlement intérieur de l'entreprise, effectuer les tâches confiées par l'employeur. En contrepartie, l'employeur rémunère le jeune et prend en charge sa formation.</p> <p><b>Conditions à cela : suivre les cours avec assiduité et se présenter aux examens !</b></p>   |  |   |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
|--|---|--|---|----------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|----------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|------------------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------------------|-----------------|-----------------|----------------|---|-------------|-------------|---|--------------------|-------------|-------------|--|
| <p><b>Quelles rémunérations pour l'alternant ?</b></p>                   | <p>L'employeur est tenu de désigner un maître d'apprentissage, chargé de suivre le jeune, de l'évaluer, et d'effectuer des bilans à chaque fin de période en entreprise.</p> <p>La rémunération varie en fonction de son âge mais progresse chaque année d'exécution de son contrat.</p> <p>N.B : Les conventions collectives peuvent prévoir des rémunérations plus élevées.</p> <p>Voir tableaux ci-dessous.</p>  | <p>Un tuteur doit être désigné par l'employeur. Il doit guider le jeune dans ses activités en entreprise.</p> <p>La rémunération varie en fonction du niveau de sa formation initiale et de son âge.</p> <p>N.B : Les conventions collectives peuvent prévoir des rémunérations plus élevées.</p> <p>Voir tableaux ci-dessous.</p>   |   |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
|  | <p><b>Pour un contrat d'apprentissage :</b></p> <table border="1" data-bbox="373 790 1520 1059"> <thead> <tr> <th>Salaire mensuel minimum</th> <th>16 à 17 ans</th> <th>18 à 20 ans</th> <th>21 à 25 ans</th> <th>26 ans et plus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>1<sup>ère</sup> année</b></td> <td>27% du SMIC</td> <td>43% du SMIC</td> <td>53% du SMIC</td> <td>100% du SMIC</td> </tr> <tr> <td><b>2<sup>ème</sup> année</b></td> <td>39% du SMIC</td> <td>51% du SMIC</td> <td>61% du SMIC</td> <td>100% du SMIC</td> </tr> <tr> <td><b>3<sup>ème</sup> année</b></td> <td>55% du SMIC</td> <td>67% du SMIC</td> <td>78% du SMIC</td> <td>100% du SMIC</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Pour un contrat de professionnalisation :</b></p> <table border="1" data-bbox="373 1122 1538 1386"> <thead> <tr> <th>Salaire mensuel minimum</th> <th>Moins de 21 ans</th> <th>21 ans à 25 ans</th> <th>26 ans et plus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>BAC PRO, BAC TECHNO, BP ou BT équivalent</b></td> <td>65% du SMIC</td> <td>80% du SMIC</td> <td>100% du SMIC ou 85% du minimum prévu par la convention collective</td> </tr> <tr> <td><b>BAC général</b></td> <td>55% du SMIC</td> <td>70% du SMIC</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> |  |   |                | Salaire mensuel minimum | 16 à 17 ans | 18 à 20 ans | 21 à 25 ans | 26 ans et plus | <b>1<sup>ère</sup> année</b> | 27% du SMIC | 43% du SMIC | 53% du SMIC | 100% du SMIC | <b>2<sup>ème</sup> année</b> | 39% du SMIC | 51% du SMIC | 61% du SMIC | 100% du SMIC | <b>3<sup>ème</sup> année</b> | 55% du SMIC | 67% du SMIC | 78% du SMIC | 100% du SMIC | Salaire mensuel minimum | Moins de 21 ans | 21 ans à 25 ans | 26 ans et plus | <b>BAC PRO, BAC TECHNO, BP ou BT équivalent</b> | 65% du SMIC | 80% du SMIC | 100% du SMIC ou 85% du minimum prévu par la convention collective | <b>BAC général</b> | 55% du SMIC | 70% du SMIC |  |
| Salaire mensuel minimum  | 16 à 17 ans   | 18 à 20 ans  | 21 à 25 ans   | 26 ans et plus |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <b>1<sup>ère</sup> année</b>   | 27% du SMIC   | 43% du SMIC  | 53% du SMIC   | 100% du SMIC   |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <b>2<sup>ème</sup> année</b>   | 39% du SMIC   | 51% du SMIC  | 61% du SMIC   | 100% du SMIC   |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <b>3<sup>ème</sup> année</b>   | 55% du SMIC   | 67% du SMIC  | 78% du SMIC   | 100% du SMIC   |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| Salaire mensuel minimum  | Moins de 21 ans   | 21 ans à 25 ans  | 26 ans et plus  |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <b>BAC PRO, BAC TECHNO, BP ou BT équivalent</b>                          | 65% du SMIC   | 80% du SMIC  | 100% du SMIC ou 85% du minimum prévu par la convention collective |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <b>BAC général</b>   | 55% du SMIC   | 70% du SMIC  |   |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |
| <p><b>Quelles aides financières possibles pour les entreprises ?</b></p> | <p>Pour les contrats d'apprentissage éligibles signés à compter du 1er janvier 2019 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La réduction générale des charges</li> <li>- La prise en charge de la formation en CFA par son opérateur de compétences (OPCO), sous réserves</li> <li>- Les aides possibles de l'Agefiph, accordées pour l'embauche des travailleurs handicapés</li> <li>- Aide pour la formation tuteur : se renseigner auprès de votre OPCO pour le financement</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'aide forfaitaire de Pôle emploi pour l'embauche d'un demandeur d'emploi de 26 ans et plus, d'un montant maximal de 2.000 euros.</li> <li>- L'aide à l'embauche d'un demandeur d'emploi de 45 ans et plus, d'un montant maximal de 2.000 euros. Elle est cumulable avec l'aide forfaitaire de Pôle Emploi</li> <li>- La réduction générale de charges</li> <li>- Une absence d'indemnités de fin contrat pour les CDD</li> <li>- des actions de formation financées par des opérateurs de compétences (OPCO) qui peuvent aussi prendre en charge la formation du tuteur</li> </ul> |   |                |                         |             |             |             |                |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                              |             |             |             |              |                         |                 |                 |                |   |             |             |   |                    |             |             |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>- L'agefiph accorde des primes à l'embauche, à la consolidation de l'emploi, à l'accessibilité et à l'aménagement des postes pour les alternants handicapés.</p> |
|   | <p>Vous trouverez ci-dessous un lien permettant d'établir une simulation de calcul de rémunération et des aides aux employeurs :<br/> <a href="https://www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance/jcms/gc_5504/simulateur-employeur">https://www.alternance.emploi.gouv.fr/portail_alternance/jcms/gc_5504/simulateur-employeur</a></p>  |   |
| <p>Réforme de l'apprentissage, qu'est-ce qui change pour les employeurs ?</p> | <p><b>Pour les contrats d'apprentissage :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Contribution obligatoire de 750 €</b><br/>           Les employeurs d'apprentis préparant un diplôme ou une certification de <b>niveau 6 (Bac+3/4) ou plus (niveau 7 – BAC+4/5)</b> devront s'acquitter d'une <b>contribution forfaitaire de 750 € par contrat</b>.</li> <li>• <b>Réduction de l'exonération des cotisations sociales :</b><br/>           La rémunération des apprentis est désormais exonérée de cotisations sociales dans la limite de <b>50% du SMIC</b> (au lieu de 79% précédemment). Cela signifie qu'une part plus importante du salaire de l'apprenti est soumise à cotisations.</li> </ul> |   |



## TOUT SAVOIR SUR LE BTS NDRC

Le **BTS NDRC** forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

La digitalisation des activités commerciales oblige le titulaire du **BTS NDRC** à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

### OBJECTIFS DU BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient.

**Mobiles et connectés en permanence**, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même.

La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres.

Pour nouer une relation de proximité avec le client, le **commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.**

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, le titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez :

- gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients
- traduire les exigences de plus en plus élevées de vos clients en solutions adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables de confiance.

### QUALITES REQUISES

- Intérêt pour le métier
- Autonomie
- Goût du challenge
- Sens de l'écoute et de l'analyse
- Rigueur
- Organisation
- Faculté d'adaptation
- Dynamisme
- Esprit d'équipe

### RYTHME DE L'ALTERNANCE

Formation diplômante sur 2 années scolaires avec un rythme d'alternance de **2 à 3 jours par semaine** (selon planning fourni en début d'année) sur 32 semaines par an.

### INTERETS

- Des salariés présents à plein temps pendant la période estivale.
- Remplacements saisonniers par des salariés formés.



## FORMATION LES DEBOUCHES DU BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Une fois diplômé du BTS NDRC, vous accompagnerez le consommateur **tout au long du processus commercial** et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de votre entreprise, vos missions seront focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

Vous **pourrez exercer des postes** de :

- Vendeur(e) - Représentant(e) - Commercial(e) terrain - Négociateur - Délégué(e) commercial(e) - Conseiller(ère) commercial(e) - Chargé(e) d'affaires ou de clientèle - Technicommercial(e)
- Télévendeur(se) - Téléconseiller(ère) - Conseiller(ère) client - Chargé(e) d'assistance - Technicien(ne) de la vente à distance de niveau expert
- Animateur(rice) commercial(e) site e-commerce - Assistant(e) responsable e-commerce - Commercial(e) e-commerce - Commercial(e) web-e-commerce
- Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
- Animateur(rice) réseau - Animateur(rice) des ventes
- Conseiller(e) - Vendeur(se) à domicile - Représentant(e)

### PROGRAMME DE COURS 1ère et 2ème ANNEE

#### 1<sup>ère</sup> année :

- Culture et expression française
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation
- Evaluations pédagogiques

#### 2<sup>ème</sup> année :

- Culture et expression française
- Langue vivante 1
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Atelier de professionnalisation
- Evaluations pédagogiques

**2 DOSSIERS** qui sont une réelle opportunité pour l'entreprise :

#### 1/ Le dossier de relation client et négociation vente

Ce dossier composé de 2 fiches permettra à l'apprenant d'orienter sa réflexion sur sa capacité à vendre et à organiser et animer un événement commercial afin d'améliorer son efficacité à son poste.

#### 2/ Le dossier relation client et animation réseau

Composé de 3 fiches descriptives portant sur :

- 1 réseau distributeurs
- 1 réseau partenaires
- 1 réseau vente directe

Et l'étude réflexive sur le réseau de votre choix.

Pour, pourquoi pas, ouvrir de nouvelles perspectives commerciales pour l'entreprise.

## REGLEMENT D'EXAMEN

| Épreuves   | Unité | coef | forme   | durée                  |
|--|-------|------|---|------------------------|
| <b>E1 Culture générale et expression</b>                 | U1    | 3    | écrit   | 4h                     |
| <b>E2 communication en langue vivante étrangère 1</b>    | U2    | 3    | oral  | 30 min*<br>+<br>30 min |
| <b>E3 Culture économique, juridique et managériale</b>   | U3    | 3    | écrit   | 4h                     |
| <b>E4 Relation client et négociation-vente</b>           | U4    | 5    | CCF<br>2 situations<br>d'évaluation                                       |                        |
| <b>E5 Relation client à distance et digitalisation</b>   | U5    | 4    | Épreuve<br>ponctuelle<br>écrite<br>+<br>Épreuve<br>ponctuelle<br>pratique | 3h<br>+<br>40 min      |
| <b>E6 Relation client et animation de réseaux</b>        | U6    | 3    | CCF<br>2 situations<br>d'évaluation                                       |                        |
| <b>EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**</b> | UF1   |      | oral  | 20 mn<br>(20 mn*)      |

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Code RNCP  
38368

Durée : environ 24 mois (1120 heures)

Publics visés : Personnes désirant se présenter et obtenir le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Prérequis : Être titulaire du baccalauréat ou équivalent

Modalités de recrutement et d'admission : Test; Entretien; Dossier

Délais d'accès à la formation : selon date de rentrée de la section (cf planning joint)








Objectifs de la formation : Préparer les alternants à l'examen du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## Objectifs du diplôme à terme

## Débouchés

|  |  |
|--|--|
| <p>Etablir des relations durables avec les acteurs de la relation client</p> <p>Prendre en charge la relation client dans sa globalité</p> <p>Réaliser l'interface entre la communication de l'entreprise et la commercialisation de l'offre</p> <p>Être capable d'organiser et d'optimiser son activité</p> <p>Assurer la communication des résultats à ses supérieurs</p> <p>Utiliser les nouvelles technologies au service de la relation client.</p> | <p>Poursuite d'études en Bac+3</p> <p>Concours d'entrée en écoles de commerce</p> <p><i>Entrée dans la vie active :</i></p> <p>Technico-commercial</p> <p>Conseiller commercial</p> <p>Chargé d'affaires</p> <p>Responsable e-commerce</p> |
|--|--|

## Moyens Pédagogiques :

-  Cours sur vidéoprojecteur
-  Supports pédagogiques
-  Exercices en rapport avec l'acquisition des compétences visées
-  Utilisation de moyens multimédias
-  Simulations d'examens (oraux et pratiques)
-  Études de cas
-  Encadrement lors de la réalisation des dossiers

**Modalités :** groupes de 10 à 15 personnes – Formation en alternance (selon planning joint) - Présentiel (des émargements seront demandés aux stagiaires par demi-journées de formation)

Accessible en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation (financé par les OPCO selon accord de prise en charge).

**Accessibilité :** Mise en place de modalités spécifiques (rattrapages de cours, soutien, formation à distance...) et accès pour les publics handicapés.

**Évaluations :** Évaluations formatives réalisées tout au long de la formation en vue de compléter le livret scolaire académique. Évaluation finale : passage des épreuves du BTS

## Validation/Certification

Remise de l'attestation de formation. Sous réserve de réussite à l'examen, délivrance du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client par l'éducation nationale -120 ECTS.

Les blocs de compétences acquis (note minimum de 10/20) sont valables 5 ans.

# BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

---

FORMATION SUR DEUX ANNÉES : 1120 HEURES

JOPR du 06 mars 2018 – Arrêté du 19 février 2018

**1ère année : 560 heures pour 30 semaines soit 14 heures/semaines sur 16 semaines et 21 heures sur 14 semaines + 42 heures d'évaluations pédagogiques**

Horaires annuels:

|  |      |
|--|------|
| CULTURE ET EXPRESSION FRANCAISE              | 36 H |
| LANGUE VIVANTE 1                             | 54 H |
| CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE | 89 H |
| RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE         | 107H |
| RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION | 89 H |
| RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX      | 72 H |
| ATELIER DE PROFESSIONNALISATION              | 71H  |
| EVALUATIONS PEDAGOGIQUES                     | 42 H |

**TOTAL : 560 heures/an**

(Les jours fériés seront rattrapés et les évaluations réalisées sur des plannings spécifiques)

**2ème année : 560 heures pour 30 semaines soit 14 heures/semaines sur 16 semaines et 21 heures sur 14 semaines + 42 heures d'évaluations pédagogiques**

Horaires annuels:

|  |      |
|--|------|
| CULTURE ET EXPRESSION FRANCAISE              | 36 H |
| LANGUE VIVANTE 1                             | 54 H |
| CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE | 89 H |
| RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE         | 107H |
| RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION | 89 H |
| RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX      | 72 H |
| ATELIER DE PROFESSIONNALISATION              | 71H  |
| EVALUATIONS PEDAGOGIQUES                     | 42 H |

**TOTAL : 560 heures/an**

(Les jours fériés non encore répertoriés seront rattrapés et les évaluations réalisées sur des plannings spécifiques)