



OCF-EST

OBJECTIFS-COMPÉTENCES-FORMATION

BTS

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

RÉFÉRENCES DU DIPLOME

Autorité responsable de la Certification : Le ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation.

Le BTS "Communication" est un diplôme d'Etat, organisé en centre d'examen par l'Education Nationale, sous la forme d'épreuves écrites et orales. Code RNCP : 34030/ niveau 5, Code diplôme France Compétences n°320-31212, Code Certif info : 100357 // UAI : 0673193G

Cette formation de deux ans est accessible juste après le bac et permet d'obtenir 120 crédits ECTS. Ce cursus bac+2 reconnu par l'état délivre un diplôme de niveau 5, et peut être suivi en initiale ou en alternance dans une école de commerce et de management, ou dans un lycée public ou privé.

DESCRIPTIF et OBJECTIFS

Cette formation en alternance prépare à l'examen du BTS NDRC. Le titulaire du BTS NDRC, est considéré comme un apporteur d'affaire. Il négocie, analyse, et commercialise des produits ou services d'une entreprise. En fonction de la taille de l'entreprise, il peut être amené à manager une équipe d'une TPE/PME.

La notion de digitalisation est apportée notamment grâce au marketing digital et complète les compétences du commercial(e).

Le titulaire du BTS NDRC est un manager commercial qui gère l'intégralité de la relation client (en présentiel, à distance, via internet) de la prospection à la fidélisation. Professionnel de la négociation commerciale, il pilote et organise l'activité commerciale, négocie et assure les ventes, exploite et produit des informations commerciales, assure le management de l'activité commerciale et participe à la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

PUBLIC VISÉ

Tout public souhaitant exercer dans le domaine de la relation client, du marketing et du management.

Demandeur d'emploi / Salarié / Étudiant(e)

PREREQUIS

La formation nécessite d'être détenteur d'un diplôme de Niveau 4 (Baccalauréat).

APTITUDES

Sens de l'écoute
Capacité d'analyse
Sens relationnel
Communication

ACCESSIBILITE

Formation mixte, en alternance ou en initiale.

Délai d'accès à la formation : d'une semaine à 2 mois après l'admission

PERSPECTIVE D'EMPLOI

La personne diplômée du BTS NDRC peut exercer plusieurs types de fonction :

- prospecteur
- téléprospecteur
- animateur des ventes ou de réseau
- vendeur
- commercial ou technico-commercial
- téléconseiller
- chargé de clientèle
- télévendeur dans de multiples domaines (banque, assurance, immobilier...).

PROCESSUS D'INSCRIPTION

1) Dossier de candidature.

2) Test de niveau : permet de vérifier la qualité de l'expression écrite, le niveau de connaissances et les capacités d'analyse.

3) Entretien de motivation : permet de vérifier la cohérence entre les expériences, le projet professionnel et le choix de cette formation.

DURÉE DE LA FORMATION

24 mois : De 1256 à 1300 heures de cours théoriques + Un minimum de 14 semaines en milieu professionnel (dont 4 semaines consécutives la première année).

TARIF DE LA FORMATION

En alternance le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO de l'employeur.

En financement personnel les frais de scolarité s'élèvent à 13.000€ + 500 € de frais d'inscription.

LIEU DE LA FORMATION

En présentiel : 21 Avenue de l'Europe – Espace Européen de l'Entreprise – 67300

SCHILTIGHEIM (siège)

9 Rue Paul Eluard 67200 STRASBOURG

ACCÈS DES PUBLICS EN SITUATION DE HANDICAP

Notre établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite.
A ce jour, cette formation n'a pas d'adaptations spécifiques aux personnes en situation de handicap.
Une place de PMR est réservée.

VALEURS D'OCF EST

L'objectif d'OCF EST est de former des individus responsables dans un milieu professionnel exigeant.
Nous tenons à accompagner les apprenants avant, pendant et après leur formation.
OCF EST prépare les apprenants aux examens mais également à l'accomplissement de savoir être nécessaires au métier.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Pour le face à face pédagogique :
Les salles de formations sont adaptées au programme et sont équipés du matériel suivant : Rétroprojecteur ; Ordinateurs portables ; Paperboard ; Connexion wifi ; Tableau ; Tables et Chaises ; Cahier de liaison ; Supports théoriques papier et numérique ; Etc.

PROFIL DES FORMATEURS

L'équipe pédagogique a été recruté pour leur diplôme d'enseignement et leurs expériences dans le domaine de formation.
Les formateurs et le Responsable de formation s'engagent à assurer un suivi individualisé auprès des apprenants.

PROGRAMME DE FORMATION

UNITÉS INTITULÉS

- U1 Culture générale et expression
- U2 Communication en langue vivante étrangère 1
- U3 Culture économique, juridique et managériale
- U4 Relation client et négociation-vente
- U5 Relation client à distance et digitalisation
- U6 Relation client et animation de réseaux

Règlement d'examen

Épreuves		Unité	coef	Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
				forme	durée	forme	durée	forme	durée
E1 Culture générale et expression		U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
E2 communication en langue vivante étrangère 1		U2	3	oral	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale		U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
E4 Relation client et négociation-vente		U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation		U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux		U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
EF1 Communication en langue vivante étrangère 2**		UF1		oral	20 mn (20 mn*)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (20 mn*)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

DISPENSE

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 Communication en langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale »

UNITES COMMUNES

Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

L'unité U3 du BTS NDRC est commune aux brevets de techniciens supérieurs suivants :
 Assistant de gestion PME PMI
 Assistant Manager
 Commerce international
 Comptabilité et gestion des organisations
 Management des unités commerciales
 Négociation et relation client.

Les candidats à une spécialité de brevet de technicien supérieur, titulaires d'un diplôme universitaire de technologie, et ayant validé au cours de leur formation une unité d'enseignement d'économie – droit - management, peuvent être, à leur demande, dispensés de subir l'unité d'économie, droit et management

DIPLÔMES ACQUIS	U2 Langue vivante étrangère	U3 ³ Droit, Economie, Management
BTS agricole tertiaire	dispense	dispense
DEUG/licence/maîtrise sciences économiques	dispense	dispense
DEUG/licence administration économique et sociale	dispense	dispense
DEUG /Licence gestion	dispense	dispense
DEUG /Licence économie gestion	dispense	dispense
DEUG /Licence en droit	dispense	dispense
DEUG /Licence langues étrangères appliquées	dispense	
Licence management et gestion des entreprises	dispense	dispense

* arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispense d'unités au brevet de technicien supérieur pour certains diplômes.

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Le candidat au brevet de technicien supérieur « NDRC » doit accomplir un stage à temps plein d'une durée globale de quatorze semaines dans un ou plusieurs établissements du secteur afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel, notamment en transaction et gestion.

Le stage permet également d'acquérir des compétences et aptitudes professionnelles et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi. Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

Le stage est obligatoire. Sa durée est de quatorze semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire. Deux semaines peuvent être consacrées à l'unité d'initiative locale.

En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non de salarié et reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

La durée des périodes de stages de première année est de six à huit semaines, organisées par périodes d'une ou plusieurs semaines, consécutives ou non. Une période de six semaines consécutives minimum est placée en première année de scolarité, de préférence en fin de second semestre. Les autres périodes de stages sont fixées sur l'initiative de l'établissement de formation sur l'ensemble de la formation.

Les périodes de stages sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention établie conformément aux dispositions du décret n° 2006-1093 du 29 août 2006, modifié par le décret n° 2010-956 du 25 août 2010, pris en application de l'article 9 de la loi n° 2006-396 du 31 mars 2006 pour l'égalité des chances, entre l'établissement de formation et l'entreprise ou l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. Les missions principales confiées au stagiaire sont identifiées dans une lettre de mission préalable au stage. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil remettent au stagiaire le certificat de stage attestant la présence de l'étudiant.

La recherche des établissements d'accueil et la négociation du contenu du stage sont effectuées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable dans son ensemble de l'organisation des périodes de stages, de leur suivi et de leur exploitation pédagogique au cours de la formation. Les professeurs assurant les enseignements du domaine professionnel organisent des réunions associant les stagiaires et les professionnels des organisations d'accueil afin de coordonner leur action et de réaliser les mises au point et le suivi nécessaires.

CONDITION DE PASSAGE EN 2EME ANNEE

Le conseil de classes se réunit à l'issue de chaque trimestre pour évaluer les résultats des étudiants cas par cas. Il décide en fonction de la moyenne annuelle et des aptitudes de l'étudiant en cours d'année du passage de la première année à la deuxième année du cycle préparatoire. Il a également la latitude d'affecter la note zéro à toute absence à une épreuve de contrôle continu ou d'examen trimestriel.

En cas d'échec, les étudiants ayant épuisé leurs droits à l'inscription en deuxième année du cycle préparatoire et n'étant pas titulaires du Diplôme d'Etudes Universitaires du Premier Cycle (DEUPC) sont autorisés à s'inscrire en deuxième année du premier cycle d'une maîtrise scientifique ou technique dans un établissement scientifique ou technique relevant de la même université que leur établissement d'origine ou, à défaut, dans une autre université.

Conditions d'obtention du diplôme d'études universitaires du premier cycle :

1. Le diplôme d'études universitaires du premier cycle est délivré à tout étudiant ayant obtenu en deuxième année une moyenne annuelle égale ou supérieure à dix (10) sur vingt (20).
2. Le diplôme d'études universitaires du premier cycle porte mention de la filière.
3. Les titulaires du diplôme d'études universitaires du premier cycle peuvent s'inscrire en première année du deuxième cycle d'une maîtrise scientifique ou technique.

VALIDATION DU DIPLOME

Les examens du BTS NDRC ont lieu à la fin de la deuxième année, entre le mois de mai et le mois de juillet.

Tout au long de la formation, vous serez amené à être évalué sous plusieurs formes d'examen : écrites, orales, et pratiques.

En fonction du parcours du candidat, celui-ci peut bénéficier de dispense(s) d'épreuves. (Pour plus de renseignements merci de vous rapprocher de nos conseillers en formation).

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Inexistantes pour cette formation.

POURSUITES D'ETUDES

Le titulaire du BTS Communication peut continuer à développer ses compétences en suivant ces formations :

- Licence professionnelle
- Licence générale
- Bachelor

INDICATEURS DE RÉSULTATS

INDICATEURS 2022 :

Taux de réussite (sur les bénéficiaires présents à tous les examens) : formation non délivrée à ce jour

Valeur ajoutée (taux d'insertion à 6 mois – le taux d'insertion attendu à 6 mois) : formation non délivrée à ce jour

Taux d'interruption/d'abandon en cours de formation ; formation non délivrée à ce jour

Taux de rupture des contrats d'alternance : formation non délivrée à ce jour

Taux de poursuite d'études : formation non délivrée à ce jour

Taux d'insertion professionnelle après la formation : formation non délivrée à ce jour

Taux d'insertion professionnelle à 6 mois : formation non délivrée à ce jour

Note globale de satisfaction des bénéficiaires sur 20 : formation non délivrée à ce jour

COORDONNES

OCF EST – [03 68 71 17 98](tel:0368711798)

21 Avenue de l'Europe – Espace Européen de l'Entreprise – 67300 SCHILTIGHEIM (siège)

9 Rue Paul Eluard 67200 STRASBOURG

Plan d'accès disponible sur demande.

Adresse mail : contact@ocf-est.fr

Ce programme est envoyé sur demande et remis lors des entretiens individuels