

LIVRET DE L'ALTERNANCE

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



3 GRANDS POLES D'ACTIVITE

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Contacts

D.D.F.P.T. du Lycée Jean de Prades

Sylvie FONDRIEST : 05 63 32 84 94 / sylvie.fondriest@ac-toulouse.fr

Enseignants

Audrey Bois : 06 85 91 99 53 / audrey.bois@ac-toulouse.fr

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client ?

Définition

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le technicien supérieur NDRC est un **expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation)** et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, **il sait gérer de multiples points de contact** pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

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**. 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..

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient 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.**

Qualités personnelles pour réussir dans nos métiers de la relation client

- Aimer les relations humaines sur le fond et sur la forme
- Goût prononcé pour la Communication, les Outils & Supports digitaux
- Sens des responsabilités
- Capacités de négociation, convaincre
- Adaptabilité & Autonomie
- Aimer le challenge et être force de proposition
- Esprit d'équipe

Emplois concernés en primo-insertion

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle –
- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère
- 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 - Ambassadeur.rice

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance ?

Les qualités attendues de l'étudiant en alternance en NDRC

L'étudiant en alternance doit être autonome, rigoureux, savoir prendre des initiatives, aimer le travail d'équipe, avoir un bon contact. Il doit savoir rendre compte de ses activités régulièrement afin de pouvoir valider les compétences requises pour obtenir son diplôme.

L'étudiant alternant a un **double engagement**, celui de **salarié** et celui d'**étudiant**.

A ce titre, il devra se montrer **investi et assidu** dans ses **activités professionnelles** et dans ses **activités scolaires**.

Le planning de l'alternant

L'étudiant partage son temps entre le Lycée Jean de Prades à Castelsarrasin et son entreprise, selon un emploi du temps de 35 heures hebdomadaire défini en début d'année scolaire - voir calendrier alternance dernière page du dossier.

L'étudiant est à plein temps dans l'entreprise durant les vacances scolaires et au cours des périodes de stage.

Le découpage prévu permet à l'entreprise d'accueillir l'étudiant chaque semaine et de lui confier des tâches en responsabilité.

L'articulation de la formation lycée/lieu d'apprentissage

L'emploi du temps en établissement de formation comprend des heures de cours communes avec les étudiants en formation scolaire, et des heures complémentaires pour aider l'alternant au niveau scolaire, et atteindre 35 heures hebdomadaires.

Les cours comprennent des enseignements généraux et des enseignements professionnels qui visent à donner à l'étudiant des bases culturelles et linguistiques (anglais) et qui lui apportent des connaissances professionnelles.

L'utilisation de **l'outil numérique** s'intègre à tous les niveaux, de sorte à rendre l'étudiant autonome.

Les cours sont mis à la disposition de l'étudiant par les professeurs grâce à des outils collaboratifs, pour faciliter le rattrapage des séances auxquelles il n'a pas pu assister.

Les secteurs où trouver une alternance BTS NDRC

- ❖ **Le secteur de l'industrie**
- ❖ **Le secteur de la distribution** : dans les supermarchés, les magasins plus ou moins grands mais aussi les plus petites surfaces : Leclerc, Carrefour, Intermarché, Auchan, Point P, Chausson matériaux...
- ❖ **Le secteur du commerce** : dans les magasins spécialisés (Leroy Merlin, Darty, Fnac, Cultura...) et/ou de proximité, dès lors que les activités citées ci-dessus sont réalisables.
- ❖ **Le secteur de la banque** : BNP Paribas, Groupe Crédit Agricole, Société Générale, Banque Postale...
- ❖ **Le secteur des assurances** : AXA, Allianz, Generali, Aviva...

Les travaux spécifiques à réaliser dans l'entreprise permettant à l'étudiant de valider son BTS

L'entreprise d'accueil devra veiller à permettre à l'étudiant de réaliser les missions qui lui permettront de valider son diplôme :

ACTIVITÉS EN RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

Catégories de missions	Activités possibles
Développement de clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prospection physique, téléphonique et/ou digitale, avec définition préalable d'une cible ✓ Evaluation de la performance de la prospection ✓ Analyse d'un portefeuille clients et définition d'une action en direction d'une cible ✓ Mise en œuvre et évaluation de cette action
Négociation, vente et valorisation de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conseil clients ✓ Proposition commerciale ou accompagnement dans la proposition commerciale ✓ Réalisation de devis.
Animation de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actualisation et qualification du portefeuille clients/prospects ✓ Participation à des opérations commerciales (salons, JPO...) ✓ Participation à des actions de communication (flyer, post sur un réseau social...)
Veille et expertise commerciales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyse de données commerciales ✓ Etude de concurrence

ACTIVITÉS EN RELATION CLIENT ET DIGITALISATION

Catégories de missions	Activités possibles
Gestion de la relation client à distance, E-relation client digitale Vente en-e-Commerce	<ul style="list-style-type: none">✓ Prospection téléphonique et qualification de fichiers✓ Traitement des commentaires ou réclamations✓ Production de contenus digitaux✓ Animation de médias sociaux (site internet ou réseaux sociaux)✓ Optimisation d'un site vitrine ou e-commerce

ACTIVITES EN RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Catégories de missions	Activités possibles
Développement du réseau de partenaires Animation du réseau de partenaires	<ul style="list-style-type: none">✓ Analyse du réseau de partenaires et proposition de développement✓ Recherche de nouveaux partenaires (apporteurs d'affaires, prescripteurs)✓ Actions de communication en direction des partenaires (plaquettes, mailing...)✓ Actions de renforcement des liens au sein du réseau (réunions, petits-déjeuners...)

Le suivi de l'étudiant par l'enseignant

Un **professeur référent** sera chargé du **suivi pédagogique** de l'étudiant.

Le professeur prendra contact avec le dirigeant de l'entreprise et le tuteur, pour convenir de rendez-vous réguliers afin de faire le point.

La qualité du dialogue entre le formateur référent et le maître d'apprentissage est essentielle afin d'accompagner l'étudiant le mieux possible dans son parcours de formation.

Quand commencer l'apprentissage ?

Il est possible de commencer l'apprentissage à **tout moment de l'année scolaire, et aussi bien en première année qu'en seconde année.**

Si le contrat venait à être rompu par l'une ou l'autre des parties, l'étudiant peut continuer sa formation sous statut scolaire, le temps de trouver une nouvelle entreprise.

La rémunération de l'étudiant en apprentissage

Salaire d'un apprenti en 2024	Moins de 18 ans		18 à 20 ans		21 à 25 ans	
	Base de calcul	Montant brut	Base de calcul	Montant brut	Base de calcul	Montant brut
1ère année d'alternance	27% SMIC	477,07 €	43% SMIC	759,78 €	53% SMIC*	936,47 €
2ème année d'alternance	39% SMIC	689,10 €	51% SMIC	901,13 €	61% SMIC*	1 077,82 €
3ème année d'alternance	55% SMIC	971,81 €	67% SMIC	1 183,84 €	78% SMIC*	1 378,20 €
Salaire d'un apprenti en 2022	26 ans et plus					
	Base de calcul			Montant brut		
	100% SMIC*			1 766,92 €		

* en pourcentage du Smic ou du salaire minimum conventionnel (SMC) si existant.

Les aides pour l'entreprise

Une aide de 6 000 € est donnée à l'entreprise pour l'embauche d'un apprenti entre le 1er janvier 2023 et le 31 décembre 2023. Cette aide est versée la première année de contrat.

Le salaire de l'apprenti est exonéré de charges salariales patronales.

La signature du contrat d'apprentissage

La saisie du contrat d'apprentissage se fait par l'entreprise sur le site de son OPCO et dans un délai de 5 jours maximum après le début de l'exécution.

Madame Sylvie FONDRIEST, D.D.F.P.T. du lycée Jean de Prades au 05 63 32 84 84 sera votre interlocutrice pour tout ce qui concerne les questions pédagogiques et d'organisation des enseignements.

Pour toute question réglementaire ou administrative, vous pouvez contacter **Mme Christelle GANGI, Référente du CFA Académique du 82 au 06.34.32.42.26** christelle.gangi@moncfaa.fr

LYCEE JEAN DE PRADES - CASTELSARRASIN



CALENDRIER ALTERNANCE 2023-2024 - FORMATION LYCEE
BTS NDRC 1ère et 2ème année



SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEBVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUN	JUILLET	AOÛT
01 V 02 L 03 D 04 L 05 Ma 06 Me 07 J 08 V 09 S 10 D 11 L 12 Ma 13 Me 14 J 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S	01 V 02 L 03 D 04 L 05 Ma 06 Me 07 J 08 V 09 S 10 D 11 L 12 Ma 13 Me 14 J 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S	01 V 02 L 03 D 04 L 05 Ma 06 Me 07 J 08 V 09 S 10 D 11 L 12 Ma 13 Me 14 J 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S	01 V 02 L 03 D 04 L 05 Ma 06 Me 07 J 08 V 09 S 10 D 11 L 12 Ma 13 Me 14 J 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S	01 L 02 Ma 03 Me 04 J 05 V 06 S 07 D 08 L 09 Ma 10 Me 11 J 12 V 13 S 14 D 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S 31 Ma	01 J 02 V 03 S 04 D 05 L 06 Ma 07 Me 08 J 09 V 10 S 11 D 12 L 13 Ma 14 Me 15 J 16 V 17 S 18 D 19 L 20 Ma 21 Me 22 J 23 V 24 S 25 D 26 L 27 Ma 28 Me 29 J 30 V 31 S	01 V 02 L 03 D 04 L 05 Ma 06 Me 07 J 08 V 09 S 10 D 11 L 12 Ma 13 Me 14 J 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S 31 Ma	01 L 02 Ma 03 Me 04 J 05 V 06 S 07 D 08 L 09 Ma 10 Me 11 J 12 V 13 S 14 D 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S 31 Ma	01 Ma 02 V 03 S 04 D 05 L 06 Ma 07 Me 08 J 09 V 10 S 11 D 12 L 13 Ma 14 Me 15 J 16 V 17 S 18 D 19 L 20 Ma 21 Me 22 J 23 V 24 S 25 D 26 L 27 Ma 28 Me 29 J 30 V 31 S	01 S 02 D 03 L 04 Ma 05 Me 06 J 07 V 08 S 09 D 10 L 11 Ma 12 Me 13 J 14 V 15 S 16 D 17 L 18 Ma 19 Me 20 J 21 V 22 S 23 D 24 L 25 Ma 26 Me 27 J 28 V 29 S 30 D 31 V	01 L 02 Ma 03 Me 04 J 05 V 06 S 07 D 08 L 09 Ma 10 Me 11 J 12 V 13 S 14 D 15 V 16 S 17 D 18 L 19 Ma 20 Me 21 J 22 V 23 S 24 D 25 L 26 Ma 27 Me 28 J 29 V 30 S 31 Ma	01 J 02 V 03 S 04 D 05 L 06 Ma 07 Me 08 J 09 V 10 S 11 D 12 L 13 Ma 14 Me 15 J 16 V 17 S 18 D 19 L 20 Ma 21 Me 22 J 23 V 24 S 25 D 26 L 27 Ma 28 Me 29 J 30 V 31 S

Semaines de formation au lycée Jean de Prades

Semaines en entreprise

Vacances scolaires