



IPAC⁺



BTS NDRC

VANESSA DUMONT
Conseillère en Formation

04 50 74 78 70

VANESSA.DUMONT@IPAC-FRANCE.COM

BTS « NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT »

DIPLÔME D'ÉTAT

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client a pour objectif de former des managers commerciaux qui gèrent la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et ce, en intégrant les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges qui complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs.

DEVENEZ :

Vendeur Commercial terrain Conseiller commercial Représentant Conseiller client
 Technicocommercial Négociateur Assistant responsable e-commerce Marchandiseur
 Chef de secteur Commercial web-e-commerce Animateur commercial site e-commerce
 e-marchandiseur Télévendeur Animateur réseau Chargé d'affaires ou de clientèle



LE CONTENU PÉDAGOGIQUE

Une formation généraliste : économie, droit, culture générale, langue vivante.

Une formation professionnelle : gestion de clientèle, gestion de projet, communication commerciale, relation client, animation de réseaux, gestion de la relation client à distance, gestion de la e-relation, gestion de la vente en e-commerce.

L'acquisition d'une solide culture d'ensemble est indispensable à toute progression professionnelle.

Ces trois matières complémentaires et indissociables permettent aux étudiants d'aborder les aspects théoriques de la fonction commerciale tout en les appliquant tout au long de la scolarité dans le cadre d'une collaboration avec les entreprises.

A l'IPAC, dans toutes les formations, l'accent est mis sur l'acquisition d'un sens commercial développé, garant d'une intégration professionnelle facilitée.

Au-delà de ces deux années, les étudiants ont la possibilité de poursuivre leurs études au sein du groupe IPAC ou ailleurs (en France ou à l'étranger) pour une durée de un à trois ans, afin de préparer des titres de niveau II (BAC+3) et I (BAC+5).

L'ORGANISATION DE LA FORMATION

Inscription obligatoire sur Parcoursup pour l'apprentissage

Durée de la formation : 2 ans

▶ Accès aisé à des études supérieures complémentaires.

Début des cours : mi-septembre

Prérequis :

▶ Baccalauréat

Conditions d'admission :

▶ Examen du dossier scolaire.
 ▶ Entretien de motivation.

Effectif de la promotion : entre 10 et 25

Modalités de formation : Formation en présentiel

Formalisation à l'issue de la formation : présentation à l'examen d'État et attestation de fin de formation

Les Clés de la Réussite

- ▶ Une motivation pour l'action commerciale et le monde de l'entreprise
- ▶ Une bonne culture générale
- ▶ Une implication personnelle
- ▶ Une volonté de sortir du schéma scolaire

LES ÉPREUVES DE L'EXAMEN

	MATIÈRE	DURÉE	COEF.
E1	CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION	4H	3
E2	COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE - ORAL	30 MIN + 30 MIN PRÉPA	3
E3	CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE	4H	3
E4	RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE - ORAL	40 MIN PRÉPA + 1H	5
E5	RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION •Épreuve ponctuelle écrite •Épreuve ponctuelle orale	3H 40 MIN	4
E6	RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX - ORAL	40 MIN PRÉPA + 1H	3

LES MATIÈRES ENSEIGNÉES

MATIÈRES GÉNÉRALES

- Culture générale et expression
- Management des entreprises
- Langue vivante étrangère
- Économie générale
- Droit

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

- Relation client
- Gestion de projet
- Gestion de clientèle
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de la e-relation, de la relation commerciale à distance et de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux

LES ATOUTS IPAC

- Une poursuite d'études pour une, deux ou trois années en Pays de Savoie, Genève ou dans l'une des 40 universités partenaires de l'IPAC au sein du réseau Erasmus.
- Des taux de réussite élevés.
- Des professeurs ayant une solide expérience professionnelle et une formation universitaire complète.
- Les langues vivantes : les professeurs sont principalement originaires de pays utilisant la langue enseignée.
- Un suivi personnalisé des étudiants et une forte incitation à mener à bien des projets concrets.

Campus IPAC proposant le BTS : **Albertville - Annecy - Chambéry - Genevois-Léman**



MISSIONS NDRC

Préparation de l'activité commerciale

- Définition d'une cible.
- Élaboration et/ou qualification d'un fichier prospects/clients
- Mise en place d'argumentaires
- Création d'outils de communication et/ou d'outils d'aide à la vente
- Recueil de données sur les marchés (études)
- Animation de réseaux

Prospection, RDV commerciaux et négociation

- Action de phoning
- Prise de Rendez vous
- Rendez vous commerciaux
- Négociation (conditions de vente, tarifs...)
- Développement d'un portefeuille client
- Développement de projets commerciaux.

Suivi et administration des ventes

- Compte-rendu d'activité
- Suivi des commandes clients
- Élaboration de devis
- Gestion des réclamations
- Organisation d'opérations commerciales
- Suivi des performances commerciales.

Animation de l'équipe commerciale

- Co-animation des réunions de motivation de l'équipe commerciale
- Participation aux recrutements et aux négociations d'objectifs, des conditions de rémunération ou d'exercice
- Formations commerciales.

RÉMUNÉRATION CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION



IPAC⁺

FORMATIONS BAC+2

NIVEAU DE FORMATION	MOINS DE 21 ANS	DE 21 A MOINS DE 26 ANS	26 ANS ET PLUS
Inférieur au BAC professionnel ou titres professionnels équivalents	55 % du SMIC brut sur 35h : 836,67 € Ou 55 % du salaire conventionnel	70 % du SMIC brut sur 35h : 1 064,85 € Ou 70 % du salaire conventionnel	Minimum SMIC 100 % Ou 85% du salaire conventionnel
Qualification au moins égale à celle d'un BAC professionnel ou d'un titre ou diplôme à finalité professionnelle de même niveau	65 % du SMIC brut sur 35h : 988,79 € Ou 65 % du salaire conventionnel	80 % du SMIC brut sur 35h : 1 216,98€ Ou 80 % du salaire conventionnel	

SMIC Horaire 10,03 €

SMIC Mensuel 1521,22 €

Informations pratiques :

- L'alternant est sous statut salarié en formation avec 5 semaines de congés payés par an
- Formation prise en charge par un organisme collecteur
- Allègement des cotisations patronales (Loi Fillon)

RÉMUNÉRATION CONTRAT D'APPRENTISSAGE



IPAC⁺

BTS NDRC

ANCIENNETÉ DANS LE CONTRAT	16 - 17 ANS	18 - 20 ANS	21 - 25 ANS	+ 26 ANS
1ÈRE ANNÉE	27% du SMIC 410.72€	43% du SMIC 654.16 €	53% du SMIC 806.25 €	
2ÈME ANNÉE	39% du SMIC 593.27€	51% du SMIC 775.82 €	61% du SMIC *	100% du SMIC **
3ÈME ANNÉE	55% Du SMIC 836.67 €	67% du SMIC 1019.21 €	78% du SMIC *	

* Ou, s'il est supérieur, du salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant la 1ère année d'exécution du contrat.

** Ou, s'il est supérieur, du salaire minimum conventionnel correspondant à l'emploi occupé pendant la durée d'exécution du contrat.

SMIC Horaire 10,03 €

SMIC Mensuel 1521,22 €

Informations pratiques :

- Âge : plafonnement fixé à 29 ans révolus (25 ans auparavant).
- Augmentation de 2 points de % du SMIC pour les apprentis de 16 à 20 ans.
- Création d'une nouvelle catégorie de rémunération pour les 26 ans et plus, établie à 100% du SMIC.

PLANNING PRÉVISIONNEL 2020 - 2021

BTS NDRC - Négociation Digitalisation de la Relation Client - 1ère année APPRENTISSAGE

Campus: GRAND GENEVE

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DÉCEMBRE		JANVIER		FÉVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		JUILLET	
Samedi	1	Mardi	1	Jeudi 40	1	Dimanche	1	Mardi	1	Vendredi	1	Lundi	1	Lundi	1	Jeudi 14	1	Samedi	1	Mardi	1	Jeudi 26	1
Dimanche	2	Mercredi	2	Vendredi	2	Lundi	2	Mercredi	2	Samedi	2	Mardi	2	Mardi	2	Vendredi	2	Dimanche	2	Mercredi	2	Vendredi	2
Lundi	3	Jeudi 36	3	Samedi	3	Mardi	3	Jeudi 49	3	Dimanche	3	Mercredi	3	Mercredi	3	Samedi	3	Lundi	3	Jeudi 22	3	Samedi	3
Mardi	4	Vendredi	4	Dimanche	4	Mercredi	4	Vendredi	4	Lundi	4	Jeudi 05	4	Jeudi 9	4	Dimanche	4	Mardi	4	Vendredi	4	Dimanche	4
Mercredi	5	Samedi	5	Lundi	5	Jeudi 45	5	Samedi	5	Mardi	5	Vendredi	5	Vendredi	5	Lundi	5	Mercredi	5	Samedi	5	Lundi	5
Jeudi 32	6	Dimanche	6	Mardi	6	Vendredi	6	Dimanche	6	Mercredi	6	Samedi	6	Samedi	6	Mardi	6	Jeudi 18	6	Dimanche	6	Mardi	6
Vendredi	7	Lundi	7	Mercredi	7	Samedi	7	Lundi	7	Jeudi 01	7	Dimanche	7	Dimanche	7	Mercredi	7	Vendredi	7	Lundi	7	Mercredi	7
Samedi	8	Mardi	8	Jeudi 41	8	Dimanche	8	Mardi	8	Vendredi	8	Lundi	8	Lundi	8	Jeudi 15	8	Samedi	8	Mardi	8	Jeudi 27	8
Dimanche	9	Mercredi	9	Vendredi	9	Lundi	9	Mercredi	9	Samedi	9	Mardi	9	Mardi	9	Vendredi	9	Dimanche	9	Mercredi	9	Vendredi	9
Lundi	10	Jeudi 37	10	Samedi	10	Mardi	10	Jeudi 50	10	Dimanche	10	Mercredi	10	Mercredi	10	Samedi	10	Lundi	10	Jeudi 23	10	Samedi	10
Mardi	11	Vendredi	11	Dimanche	11	Mercredi	11	Vendredi	11	Lundi	11	Jeudi 06	11	Jeudi 10	11	Dimanche	11	Mardi	11	Vendredi	11	Dimanche	11
Mercredi	12	Samedi	12	Lundi	12	Jeudi 46	12	Samedi	12	Mardi	12	Vendredi	12	Vendredi	12	Lundi	12	Mercredi	12	Samedi	12	Lundi	12
Jeudi 33	13	Dimanche	13	Mardi	13	Vendredi	13	Dimanche	13	Mercredi	13	Samedi	13	Samedi	13	Mardi	13	Jeudi 19	13	Dimanche	13	Mardi	13
Vendredi	14	Lundi	14	Mercredi	14	Samedi	14	Lundi	14	Jeudi 02	14	Dimanche	14	Dimanche	14	Mercredi	14	Vendredi	14	Lundi	14	Mercredi	14
Samedi	15	Mardi	15	Jeudi 42	15	Dimanche	15	Mardi	15	Vendredi	15	Lundi	15	Lundi	15	Jeudi 16	15	Samedi	15	Mardi	15	Jeudi 28	15
Dimanche	16	Mercredi	16	Vendredi	16	Lundi	16	Mercredi	16	Samedi	16	Mardi	16	Mardi	16	Vendredi	16	Dimanche	16	Mercredi	16	Vendredi	16
Lundi	17	Jeudi 38	17	Samedi	17	Mardi	17	Jeudi 51	17	Dimanche	17	Mercredi	17	Mercredi	17	Samedi	17	Lundi	17	Jeudi 24	17	Samedi	17
Mardi	18	Vendredi	18	Dimanche	18	Mercredi	18	Vendredi	18	Lundi	18	Jeudi 07	18	Jeudi 11	18	Dimanche	18	Mardi	18	Vendredi	18	Dimanche	18
Mercredi	19	Samedi	19	Lundi	19	Jeudi 47	19	Samedi	19	Mardi	19	Vendredi	19	Vendredi	19	Lundi	19	Mercredi	19	Samedi	19	Lundi	19
Jeudi 34	20	Dimanche	20	Mardi	20	Vendredi	20	Dimanche	20	Mercredi	20	Samedi	20	Samedi	20	Mardi	20	Jeudi 20	20	Dimanche	20	Mardi	20
Vendredi	21	Lundi	21	Mercredi	21	Samedi	21	Lundi	21	Jeudi 03	21	Dimanche	21	Dimanche	21	Mercredi	21	Vendredi	21	Lundi	21	Mercredi	21
Samedi	22	Mardi	22	Jeudi 43	22	Dimanche	22	Mardi	22	Vendredi	22	Lundi	22	Lundi	22	Jeudi 17	22	Samedi	22	Mardi	22	Jeudi 29	22
Dimanche	23	Mercredi	23	Vendredi	23	Lundi	23	Mercredi	23	Samedi	23	Mardi	23	Mardi	23	Vendredi	23	Dimanche	23	Mercredi	23	Vendredi	23
Lundi	24	Jeudi 39	24	Samedi	24	Mardi	24	Jeudi 52	24	Dimanche	24	Mercredi	24	Mercredi	24	Samedi	24	Lundi	24	Jeudi 25	24	Samedi	24
Mardi	25	Vendredi	25	Dimanche	25	Mercredi	25	Vendredi	25	Lundi	25	Jeudi 08	25	Jeudi 12	25	Dimanche	25	Mardi	25	Vendredi	25	Dimanche	25
Mercredi	26	Samedi	26	Lundi	26	Jeudi 48	26	Samedi	26	Mardi	26	Vendredi	26	Vendredi	26	Lundi	26	Mercredi	26	Samedi	26	Lundi	26
Jeudi 35	27	Dimanche	27	Mardi	27	Vendredi	27	Dimanche	27	Mercredi	27	Samedi	27	Samedi	27	Mardi	27	Jeudi 21	27	Dimanche	27	Mardi	27
Vendredi	28	Lundi	28	Mercredi	28	Samedi	28	Lundi	28	Jeudi 04	28	Dimanche	28	Dimanche	28	Mercredi	28	Vendredi	28	Lundi	28	Mercredi	28
Samedi	29	Mardi	29	Jeudi 44	29	Dimanche	29	Mardi	29	Vendredi	29			Lundi	29	Jeudi 18	29	Samedi	29	Mardi	29	Jeudi 30	29
Dimanche	30	Mercredi	30	Vendredi	30	Lundi	30	Mercredi	30	Samedi	30			Mardi	30	Vendredi	30	Dimanche	30	Mercredi	30	Vendredi	30
Lundi	31			Samedi	31			Jeudi 53	31	Dimanche	31			Mercredi	31			Lundi	31			Samedi	31
0,00	21,00	70,00	63,00	35,00	42,00	63,00	77,00	56,00	42,00	63,00	21,00												
COURS	IPAC FERME	ENTREPRISE+E-LEARNING	BTS BLANC	PARTIELS	EXAMENS Prévisionnel																		
																				1ère année	553,00		
																				2ème année	588,00		
																				E-Learning	209,00		
																				Total Heures sur 2 années	1350,00		

MAJ DECEMBRE 2019

PLANNING PRÉVISIONNEL 2021 - 2022

BTS NDRC - Négociation Digitalisation de la Relation Client - 2^{de} année APPRENTISSAGE

Campus: GRAND GENEVE

AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DÉCEMBRE		JANVIER		FÉVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		JUILLET	
Dimanche	1	Mercredi	1	Vendredi	1	Lundi 44	1	Mercredi	1	Samedi	1	Mardi	1	Mardi	1	Vendredi	1	Dimanche	1	Mercredi	1	Vendredi	1
Lundi	31	Jeudi	2	Samedi	2	Mardi	2	Jeudi	2	Dimanche	2	Mercredi	2	Mercredi	2	Samedi	2	Lundi 18	2	Jeudi	2	Samedi	2
Mardi	3	Vendredi	3	Dimanche	3	Mercredi	3	Vendredi	3	Lundi	3	Jeudi	3	Jeudi	3	Dimanche	3	Mardi	3	Vendredi	3	Dimanche	3
Mercredi	4	Samedi	4	Lundi 40	4	Jeudi	4	Samedi	4	Mardi	4	Vendredi	4	Vendredi	4	Lundi 14	4	Mercredi	4	Samedi	4	Lundi 27	4
Jeudi	5	Dimanche	5	Mardi	5	Vendredi	5	Dimanche	5	Mercredi	5	Samedi	5	Samedi	5	Mardi	5	Jeudi	5	Dimanche	5	Mardi	5
Vendredi	6	Lundi 36	6	Mercredi	6	Samedi	6	Lundi 49	6	Jeudi	6	Dimanche	6	Dimanche	6	Mercredi	6	Vendredi	6	Lundi 23	6	Mercredi	6
Samedi	7	Mardi	7	Jeudi	7	Dimanche	7	Mardi	7	Vendredi	7	Lundi 6	7	Lundi 10	7	Jeudi	7	Samedi	7	Mardi	7	Jeudi	7
Dimanche	8	Mercredi	8	Vendredi	8	Lundi 45	8	Mercredi	8	Samedi	8	Mardi	8	Mardi	8	Vendredi	8	Dimanche	8	Mercredi	8	Vendredi	8
Lundi	32	Jeudi	9	Samedi	9	Mardi	9	Jeudi	9	Dimanche	9	Mercredi	9	Mercredi	9	Samedi	9	A CONFIRMER	9	Jeudi	9	Samedi	9
Mardi	10	Vendredi	10	Dimanche	10	Mercredi	10	Vendredi	10	Lundi 2	10	Jeudi	10	Jeudi	10	Dimanche	10		10	Vendredi	10	Dimanche	10
Mercredi	11	Samedi	11	Lundi 41	11	Jeudi	11	Samedi	11	Mardi	11	Vendredi	11	Vendredi	11	Lundi 15	11		11	Samedi	11	Lundi 28	11
Jeudi	12	Dimanche	12	Mardi	12	Vendredi	12	Dimanche	12	Mercredi	12	Samedi	12	Samedi	12	Mardi	12		12	Dimanche	12	Mardi	12
Vendredi	13	Lundi 37	13	Mercredi	13	Samedi	13	Lundi 50	13	Jeudi	13	Dimanche	13	Dimanche	13	Mercredi	13		13	Lundi	13	Mercredi	13
Samedi	14	Mardi	14	Jeudi	14	Dimanche	14	Mardi	14	Vendredi	14	Lundi 7	14	Lundi 11	14	Jeudi	14	Samedi	14	Mardi	14	Jeudi	14
Dimanche	15	Mercredi	15	Vendredi	15	Lundi 46	15	Mercredi	15	Samedi	15	Mardi	15	Mardi	15	Vendredi	15	Dimanche	15	Mercredi	15	Vendredi	15
Lundi	33	Jeudi	16	Samedi	16	Mardi	16	Jeudi	16	Dimanche	16	Mercredi	16	Mercredi	16	Samedi	16	Lundi	16	Jeudi	16	Samedi	16
Mardi	17	Vendredi	17	Dimanche	17	Mercredi	17	Vendredi	17	Lundi 3	17	Jeudi	17	Jeudi	17	Dimanche	17	Mardi	17	Vendredi	17	Dimanche	17
Mercredi	18	Samedi	18	Lundi 42	18	Jeudi	18	Samedi	18	Mardi	18	Vendredi	18	Vendredi	18	Lundi 16	18	Mercredi	18	Samedi	18	Lundi 29	18
Jeudi	19	Dimanche	19	Mardi	19	Vendredi	19	Dimanche	19	Mercredi	19	Samedi	19	Samedi	19	Mardi	19	Jeudi	19	Dimanche	19	Mardi	19
Vendredi	20	Lundi 38	20	Mercredi	20	Samedi	20	Lundi	20	Jeudi	20	Dimanche	20	Dimanche	20	Mercredi	20	Vendredi	20	Lundi	20	Mercredi	20
Samedi	21	Mardi	21	Jeudi	21	Dimanche	21	Mardi	21	Vendredi	21	Lundi 8	21	Lundi 12	21	Jeudi	21	Samedi	21	Mardi	21	Jeudi	21
Dimanche	22	Mercredi	22	Vendredi	22	Lundi 47	22	Mercredi	22	Samedi	22	Mardi	22	Mardi	22	Vendredi	22	Dimanche	22	Mercredi	22	Vendredi	22
Lundi	34	Jeudi	23	Samedi	23	Mardi	23	Jeudi	23	Dimanche	23	Mercredi	23	Mercredi	23	Samedi	23	Lundi	23	Jeudi	23	Samedi	23
Mardi	24	Vendredi	24	Dimanche	24	Mercredi	24	Vendredi	24	Lundi 4	24	Jeudi	24	Jeudi	24	Dimanche	24	Mardi	24	Vendredi	24	Dimanche	24
Mercredi	25	Samedi	25	Lundi 43	25	Jeudi	25	Samedi	25	Mardi	25	Vendredi	25	Vendredi	25	Lundi 17	25	Mercredi	25	Samedi	25	Lundi 30	25
Jeudi	26	Dimanche	26	Mardi	26	Vendredi	26	Dimanche	26	Mercredi	26	Samedi	26	Samedi	26	Mardi	26	Jeudi	26	Dimanche	26	Mardi	26
Vendredi	27	Lundi 39	27	Mercredi	27	Samedi	27	Lundi	27	Jeudi	27	Dimanche	27	Dimanche	27	Mercredi	27	Vendredi	27	Lundi	27	Mercredi	27
Samedi	28	Mardi	28	Jeudi	28	Dimanche	28	Mardi	28	Vendredi	28	Lundi 9	28	Lundi 13	28	Jeudi	28	Samedi	28	Mardi	28	Jeudi	28
Dimanche	29	Mercredi	29	Vendredi	29	Lundi 48	29	Mercredi	29	Samedi	29			Mardi	29	Vendredi	29	Dimanche	29	Mercredi	29	Vendredi	29
Lundi	35	Jeudi	30	Samedi	30	Mardi	30	Jeudi	30	Dimanche	30			Mercredi	30	Samedi	30	Lundi	30	Jeudi	30	Samedi	30
Mardi	31			Dimanche	31			Vendredi	31	Lundi 5	31			Jeudi	31			Mardi	31			Dimanche	31
14,00	63,00	63,00	70,00	49,00	49,00	63,00	70,00	70,00	77,00	0,00	0,00												
COURS	IPAC FERME	ENTREPRISE+E-LEARNING	BTS BLANC	PARTIELS	EXAMENS Prévisionnel																		
																				1^{ère} année	553,00		
																				2^{ème} année	588,00		
																				E-Learning	209,00		
																				Total Heures sur 2 années	1350,00		

MAJ DECEMBRE 2019