

BTS NDRC

Diplôme d'État

RNCP38368

DIPLÔMANTE

ÉLIGIBLE AU CPF



BTS NDRC

Obtenez le titre de niveau 5 « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » enregistré au RNCP, sous le numéro RNCP38368, par arrêté du 11/12/2023

RNCP38368

DIPLÔMANTE

24 à 30 mois



DURÉE

Durée estimée de l'action de formation : 1 350 heures en e-learning à distance



PRÉREQUIS

Accessible à partir du Bac



CERTIFICATION

Obtenez le BTS «Négociation et Digitalisation de la Relation Client» (RNCP38368)



EXAMENS

Épreuves écrites, pratiques et orales indépendantes les unes des autres ainsi qu'un dossier d'expérience professionnelle.



ÉVALUATION

Tests en contrôle continu



DÉBOUCHÉS

Responsable de magasin
Manager Commercial
Assistant / Assistante commerciale
Commercial



EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

16 semaines
Réalizable en plusieurs fois (8 semaines la 1ère année et 8 semaines la 2ème)

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le BTS NDRC forme les futurs professionnels de la relation client à :

- **Gérer et développer un portefeuille clients**, en présentiel ou à distance
- **Mener des actions commerciales efficaces** : prospection, vente, fidélisation
- **Utiliser les outils numériques et les réseaux sociaux** pour optimiser la relation client
- **Maîtriser les techniques de négociation, de communication et de vente multicanal**

PROGRAMME DE FORMATION

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

100 heures

- ✓ **Communiquer oralement** : Préparer un oral en interaction sur la base de documents
- ✓ **Argumenter ses réponses**
- ✓ **Adapter son discours à son interlocuteur**
- ✓ **Expression écrite et orale**
- ✓ **La ponctuation**
- ✓ **L'importance de l'orthographe**
- ✓ **La structure et le plan**
- ✓ **La pertinence des arguments**
- ✓ **S'informer, se documenter**
- ✓ **Chercher de la documentation**
- ✓ **Le carnet de lecture**
- ✓ **Réaliser une production documentée**
- ✓ **L'analyse d'un texte et d'une image**
- ✓ **La confrontation des documents**
- ✓ **Argumenter pour démontrer**

ANGLAIS

120 heures

- ✓ **L'environnement personnel et professionnel**
- ✓ **Vie professionnelle et vie au bureau**
- ✓ **Present your company and your role / Dining out**
- ✓ **Les individus**
- ✓ **Les médias, les réseaux et la digitalisation**
- ✓ **Business meetings and purchasing**
- ✓ **Job hunting**
- ✓ **In the office vs working from home**

<

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

180 heures

PROGRAMME DE FORMATION

- ✔ L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- ✔ Loi de l'offre et de la demande
- ✔ Concurrence
- ✔ Le contrat
- ✔ Finalités de l'entreprise
- ✔ RSE
- ✔ Processus de création d'entreprise
- ✔ Manager
- ✔ Objectifs SMART
- ✔ Tableau de bord
- ✔ La régulation de l'activité économique
- ✔ Croissance
- ✔ Inflation
- ✔ Chômage
- ✔ Analyse PESTEL
- ✔ Innovation
- ✔ L'organisation de l'activité de l'entreprise
- ✔ Structure des coûts
- ✔ Productivité
- ✔ Chaîne de valeur de Porter
- ✔ Structure juridique
- ✔ Styles de management
- ✔ Modes de financement
- ✔ L'impact du numérique
- ✔ Externalités de réseau
- ✔ Dématérialisation
- ✔ Économie collaborative
- ✔ Ubérisation
- ✔ RGPD
- ✔ CRM
- ✔ Management collaboratif
- ✔ Les mutations du travail
- ✔ Contrats de travail (CDI, CDD, Intérim)
- ✔ Harcèlement
- ✔ Rupture du contrat

PROGRAMME DE FORMATION

- ✓ GPEC
- ✓ Théories de la motivation (Maslow, Herzberg, Adams)

RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

200
heures

- ✓ Analyser un portefeuille clients
- ✓ Identifier des cibles de clientèle
- ✓ Développer des réseaux professionnels
- ✓ Négocier et vendre une solution adaptée au client
- ✓ Créer et maintenir une relation client durable
- ✓ Organiser un évènement commercial
- ✓ Exploiter un évènement commercial
- ✓ Remonter, valoriser et partager l'information

RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

250
heures

- ✓ Créer et entretenir la relation client à distance
- ✓ Apprécier la performance commerciale
- ✓ Encadrer et animer une équipe de téléacteurs
- ✓ La digitalisation de la relation client
- ✓ Définir sa stratégie marketing
- ✓ Les réseaux sociaux
- ✓ Le site vitrine
- ✓ La newsletter
- ✓ La e-réputation
- ✓ Stratégies pour augmenter les ventes
- ✓ Les outils pour diagnostiquer l'activité du e-commerce

RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

150 heures

- ✓ Rôle et importance du référencement en grande distribution
- ✓ Centrale d'achat et négociation

PROGRAMME DE FORMATION

- ✔ Animations et marketing
- ✔ Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- ✔ Participer au développement d'un réseau de partenaires
- ✔ Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
- ✔ Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- ✔ Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- ✔ Impulser une dynamique de réseau

Applications professionnelles

**350
heures**

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE



Pendant la formation, une période en entreprise est requise pour valider le diplôme. Voici toutes les informations dont vous aurez besoin pour réaliser cette expérience dans les meilleures conditions.

Les structures

1. Entreprises de commerce

- Agences immobilières
- Concessionnaires automobiles
- Magasins spécialisés (sport, mode, électroménager, etc.)
- Boutiques physiques avec site e-commerce

2. Prestataires de services

- Agences de communication ou marketing
- Banques, assurances, mutuelles
- Sociétés de téléphonie ou d'énergie
- Organismes de formation

3. Startups / TPE / PME

Les métiers

- Conseiller commercial
- Technico-commercial
- Chargé de clientèle
- Télévendeur / téléconseiller
- animateur des ventes
- Chargé(e) de relation client
- Assistant(e) commercial(e)
- Assistant(e) e-commerce
- Chargé(e) de prospection digitale
- Attaché(e) commercial(e)

Les missions à réaliser

- Prospecter de nouveaux clients (téléphone, email, terrain)
- Préparer et mener des rendez-vous de vente
- Suivre un portefeuille clients et gérer les relances
- Animer une campagne commerciale ou promotionnelle
- Participer à la gestion d'un site e-commerce
- Créer du contenu pour les réseaux sociaux ou une newsletter
- Utiliser un CRM pour suivre la relation client
- Réaliser une enquête de satisfaction ou une étude de marché

TYPES DE CONTRAT

- Stage conventionné
- Contrat à durée déterminée

DURÉE

16 semaines
Réalizable en plusieurs fois (8 semaines la 1ère année et 8 semaines la 2ème)

VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

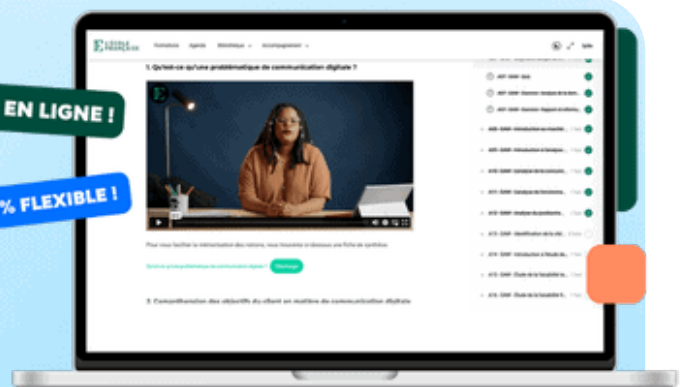
LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !





Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage



SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND

LES EXAMENS



Grâce à notre plateforme d'examen à distance en e-surveillance, vous passez votre évaluation en toute sérénité, où que vous soyez. Sécurisée et simple d'utilisation, elle garantit le bon déroulement de votre examen tout en respectant les exigences officielles.

LES EXAMENS DE VOTRE CERTIFICATION

À la fin de la formation, le candidat passe le BTS NDRC en candidat libre dans un centre désigné par le rectorat. L'inscription, obligatoire via l'application Cyclades, se fait entre octobre et novembre de l'année précédente, avec dépôt des justificatifs avant la date fixée par chaque académie.

Les épreuves de matières générales

UE1 Culture générale et expression – Épreuve écrite : 4h

Objectif : Évaluer la capacité de l'apprenant à comprendre et analyser un texte ainsi qu'à produire un écrit structuré et argumenté.

Déroulement :

- Partie 1 : Compréhension et analyse de documents.
- Partie 2 : Production écrite sous forme d'un essai argumenté en lien avec une thématique d'actualité.

UE2 Communication en langue vivante étrangère – Épreuve orale : 30 minutes de préparation + 30 minutes d'épreuve

Objectif : Évaluer la capacité de l'apprenant à comprendre une langue vivante étrangère écrite et à s'exprimer de manière claire et professionnelle à l'oral.

Déroulement : L'épreuve se compose d'une évaluation de la compréhension écrite et d'une interaction orale en lien avec une situation professionnelle.

UE3 Culture économique, juridique et managériale – Épreuve écrite : 4 heures

Objectif : Apprécier la capacité de l'apprenant à mobiliser les compétences acquises pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

Déroulement : L'épreuve repose sur une étude de cas sous forme de dossier et une série de questions permettant une analyse approfondie des thématiques abordées.

Les épreuves de spécialisation

UE4 Relation client et négociation-vente – Épreuve orale : 40 minutes de préparation + 40 minutes d'épreuve orale

Objectif : Évaluer les compétences de l'apprenant en

LA FLEXIBILITÉ

E-SURVEILLANCE

- Depuis chez vous
- Accessible 24h/24 et 7j/7

MATÉRIEL REQUIS

- Ordinateur avec webcam et micro
- Connexion internet stable

LES EXAMENS

développement de clientèle, négociation, vente et accompagnement de la relation client, animation de la relation client et veille et expertise commerciale.

Déroulement : L'épreuve est une mise en situation professionnelle orale sur la base d'un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat.

UE5 Relation client à distance et digitalisation – Épreuve écrite (3 heures) + Épreuve pratique (40 minutes)

Objectif : Vérifier la capacité de l'apprenant à gérer la relation client à distance, la e-relation client et la vente en e-commerce.

Déroulement : L'épreuve comporte une étude de cas sur la gestion d'une relation client omnicanale et une évaluation pratique sur l'utilisation des outils numériques et la communication digitale.

UE6 Relation client et animation de réseaux – Épreuve orale : 30 minutes + dossier professionnel

Objectif : Apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles.

Déroulement : L'épreuve consiste en une présentation et un entretien portant sur les expériences de l'apprenant en matière de gestion et d'animation de réseaux professionnels.

Évaluation de l'expérience professionnelle

L'étudiant est évalué sur sa capacité à :

- Analyser un portefeuille clients et cibler efficacement la prospection.
- Maîtriser la négociation et adapter ses techniques aux situations commerciales.
- Collecter des informations commerciales fiables et proposer des actions cohérentes avec la stratégie de l'entreprise.
- Utiliser efficacement les outils de communication à distance et personnaliser la relation client.
- Assurer un reporting rigoureux, suivre les indicateurs de performance et optimiser les actions commerciales.
- Animer un réseau de partenaires, développer les ventes, valoriser les produits, et respecter la réglementation et l'éthique commerciale.

PRÉPARATION AUX EXAMENS



Nous avons pensé chaque étape du programme pour que vous puissiez comprendre, appliquer et réussir, que ce soit lors des épreuves écrites, orales ou dans votre entreprise.

COMMENT NOUS VOUS PRÉPARONS AUX EXAMENS

SUJETS BLANCS ET ENTRAÎNEMENTS RÉGULIERS

- Sujets d'examen blancs pour s'entraîner en conditions réelles
- RDV d'examens blancs avec votre mentor pour :
 - Vous entraîner aux oraux
 - Constituer votre dossier tout au long du cursus
 - Vous préparer méthodiquement à chaque épreuve

EXERCICES ET MÉTHODOLOGIE POUR LES DOSSIERS D'EXAMEN

- Nous vous accompagnons dans la constitution de vos dossiers et vous proposons :
 - Des exercices pratiques ciblés
 - Une méthodologie éprouvée pour la préparation des épreuves
 - Des guides de préparation clairs et opérationnels

MISE À DISPOSITION D'UN PROGICIEL DE GESTION INTÉGRÉ

- Vous serez formé à l'utilisation d'un PGI (Progiciel de Gestion Intégré), afin de :
 - Reproduire des conditions réelles d'entreprise
 - Acquérir les bons réflexes numériques demandés par les employeurs
 - Vous préparer concrètement à l'environnement professionnel d'aujourd'hui

EXPLORATION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES

- Vous serez confronté à plus de 300 études de cas, exercices et mises en situations réelles, ciblées :
 - Par compétences, pour ancrer les notions progressivement
 - Globales, pour tester votre vision d'ensemble et votre capacité à mobiliser plusieurs compétences simultanément

APPROCHE PÉDAGOGIQUE PROGRESSIVE ET TRANSVERSALE

Contrairement aux approches classiques qui déroulent les processus les uns après les autres, notre formation vous propose une progression par compétences, avec une logique cross-processus.

L'objectif ? Vous permettre de comprendre comment les processus interagissent dans la vraie vie d'une entreprise.

Résultat : une meilleure mémorisation et des réflexes professionnels ancrés. Nous favorisons l'apprentissage en contexte, pour vous aider à passer de la théorie à la pratique, et à réussir vos épreuves tout en gagnant en efficacité en entreprise.

NOS OFFRES

	BASE	PREMIUM
CONTENUS PÉDAGOGIQUES		
Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios	✓	✓
Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables	✓	✓
Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation	✓	✓
Accès illimité aux contenus à vie*	✓	✓
ACCOMPAGNEMENT EXPERT		
Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur	✓	✓
Séances privées de mentorat avec un expert de votre filière	24 séances	Illimitées*
Accompagnement personnalisé par nos coachs jusqu'à la certification	✓	✓
COACHING EMPLOYABILITÉ		
Séances privées de 30 minutes avec un expert employabilité	✗	6 séances
Masterclass dédiées : refonte CV, préparation entretien, conférences spécialisées	✓	✓
Accès à un parcours coaching carrière de 15h pour réussir votre recherche d'emploi	✓	✓
DURÉE		
Durée de formation et mentorat	24 mois	30 mois
* Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis		
TARIFS		
	3499 €	3999 €
	Soit 116,63€/mois pendant 30 mois	Soit 133,30€/mois pendant 30 mois

LES AVIS DE NOS APPRENANTS

” — **Camille** — ★ ★ ★ ★ ★

Il y a vraiment une volonté d'accompagner les personnes qui souhaitent se former et ça c'est agréable, on peut travailler à notre rythme et on peut retrouver les vidéos en ligne à n'importe quel moment de la journée. Donc il n'y a pas ce

” — **Ludo T** — ★ ★ ★ ★ ★

Équipe au top, toujours à l'écoute et de bon conseils, les supports de formation son impeccable, tout est pensé pour bien apprendre, et les coach sont super. Je recommande grandement pour les personnes souhaitant une formation dans les domaines mis à disposition.

” — **Carine** — ★ ★ ★ ★ ★

L'École Française nous soutient, nous donne des conseils tout le long de notre formation. On n'est pas du tout laissé à nous-mêmes. Beaucoup d'informations sont données pour nous aider à trouver un emploi. Je suis très satisfaite.

” — **Damien** — ★ ★ ★ ★ ★

*La meilleure école pour formation à distance.
Un merci spécial à ma coach grâce à qui, ma motivation reste intacte.*

LES POINTS CLÉS



ACCOMPAGNEMENT

Coaching personnalisé
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Mentorat illimité
Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

Service client prioritaire
Un problème ? Une question ? Un besoin ?
Obtenez une réponse dans les plus brefs



COMPÉTENCES

Cours vidéo accessibles à vie
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie

Préparation aux examens
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

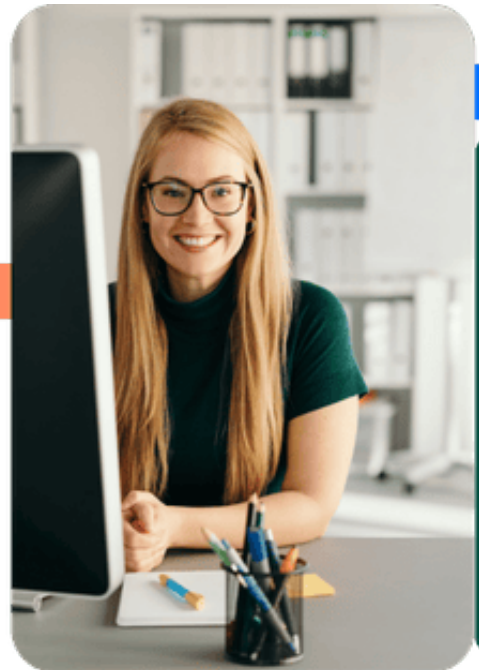
Approche pratique
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles



EXPERTISE

Conférences spécialisées
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

Masterclass interactives
Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation par :

- Carte bancaire en mensualités
- Votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son
- Opérateur de compétences
- Les organismes publics comme France Travail
- Votre Compte Personnel de Formation (CPF)



LE SECTEUR

LES ENJEUX ACTUELS

Face à l'évolution constante des marchés et des comportements d'achat, les enjeux du commerce intègrent la maîtrise des tendances actuelles et la capacité à instaurer une relation client de confiance. Ces éléments sont déterminants pour construire une stratégie commerciale efficace et pérenne.

Évolution des attentes clients

L'ère moderne voit les consommateurs devenir de plus en plus exigeants en matière de personnalisation et de réactivité des marques. Ils recherchent des expériences d'achat sur-mesure et des interactions plus humaines, même en ligne.

Opportunité : se différencier en offrant des expériences client exceptionnelles, renforçant ainsi la fidélité et augmentant la valeur à vie du client.

Automatisation et nouvelles technologies

La transformation digitale entraîne une intégration croissante des technologies d'automatisation dans le commerce. Ces outils promettent d'améliorer l'efficacité, de réduire les coûts et d'offrir des expériences client plus fluides.

Opportunité : ces innovations technologiques permettent d'optimiser les processus, mais aussi de devancer la concurrence en offrant des services novateurs.

Durabilité et responsabilité sociale

De plus en plus, les consommateurs tiennent compte des impacts environnementaux et sociaux de leurs achats. La durabilité est devenue un critère de choix majeur et les entreprises sont tenues de faire preuve de responsabilité éthique.

Opportunité : les marques qui intègrent des pratiques durables et responsables dans leurs stratégies commerciales ont l'occasion de capter un marché croissant de consommateurs conscients et engagés, renforçant ainsi leur image et leur positionnement.

LES GRANDES LIGNES

Responsabilités diverses : étude de marché, gestion de portefeuilles, négociation commerciale, suivi des ventes, mise en place de stratégies de vente.

Cadre professionnel : entreprises de toutes tailles, boutiques, plateformes e-commerce.

Compétences requises : connaissance des marchés, techniques de vente, suivi clientèle et fidélisation, Analyse de données, Capacités relationnelles.

Perspectives de carrière : postes de responsable commercial, manager de ventes ou directeur des opérations commerciales.



LES MÉTIERS

Responsable de magasin

3000-5000€ NET/MOIS

Animer l'équipe, piloter les stocks, garantir l'expérience client : le responsable de magasin est le chef d'orchestre d'un point de vente. Sa mission est de faire en sorte que chaque journée soit un succès commercial.

Manager Commercial

3000-5500€ NET/MOIS

Fixer les objectifs, accompagner les commerciaux et analyser les performances. Le manager commercial traduit la stratégie en actions concrètes sur le terrain et propulse son équipe vers l'excellence.

Assistant / Assistante commerciale

1800-2500€ NET/MOIS

Gérer les devis, suivre les commandes, entretenir la relation client : l'assistant(e) commercial(e) est le soutien indispensable des équipes de vente. Un rôle clé pour que chaque opportunité soit saisie.

Commercial

2000-4000€ NET/MOIS

Prospecter, convaincre, fidéliser : le commercial est le moteur de la croissance d'une entreprise. Chaque échange est une opportunité, chaque signature une victoire.

Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

Florence Tersiguel :

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Alexandre Tirman :

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

support@lecolefrancaise.fr. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

support@lecolefrancaise.fr



ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION



Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

MODALITÉS DE SANCTION DE L'ACTION DE FORMATION

1) Certificateur et certification

Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Titre certifié : BTS – Négociation et digitalisation de la relation client (RNCP38368) Niveau 5.

2) Modalités d'inscription aux épreuves du bloc de compétences de la certification professionnelle

À l'issue de votre formation, le candidat présente en candidat libre l'examen BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) dans un centre sélectionné par le rectorat de sa région. Les inscriptions aux examens se font généralement entre octobre N-1 et novembre N-1 pour des épreuves qui se dérouleront entre mai et juin de l'année N.

Les inscriptions se font exclusivement en ligne via l'application Cyclades. Pour que l'inscription soit définitive, il est nécessaire de téléverser toutes les pièces justificatives requises sur l'espace candidat Cyclades avant une échéance du mois de novembre N-1 (fixée chaque année par chaque Académie).

3) Modalités d'évaluation lors des épreuves

La certification est composée de 6 blocs de compétences. Chaque bloc comporte une épreuve écrite et/ou orale indépendante les unes des autres. Une épreuve d'évaluation de l'expérience professionnelle complète les examens.

4) Document délivré après le passage du bloc de la certification professionnelle

Le candidat obtient le Brevet de Technicien Supérieur (BTS) "Négociation et Digitalisation de la Relation Client"

Celui-ci est valable à vie.

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



E L'ÉCOLE
FRANÇAISE



lecolefrancaise.fr

