

# DOSSIER D'INFORMATION POUR UNE INSCRIPTION

## BTS

# NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Nom du centre : CEVEDOM  
Adresse : 33 rue Molé 97300 CAYENNE  
Téléphone : 05 94 28 78 12  
Mail : [contact.cevedom@gmail.com](mailto:contact.cevedom@gmail.com)

RNCP : RNCP 34030  
FORMACODE(S) :  
34040/ 34561/ 34076/ 34076  
CODE(S) NSF : 312  
CODE(S) ROME : D1401/ D1406/  
D1501/ M1703/ M1704

# ORGANISATION DE FORMATION (OF)

**ETABLISSEMENT CERTIFIE SUR LA  
QUALITE DE SES ACTIVITES**

- ✓ **ORGANISME DE FORMATION (OF)**
- ✓ **CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS (CFA)**
- ✓ **VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (VAE)**
- ✓ **CENTRE DE BILAN DE COMPETENCES (CBC)**

## SOMMAIRE

1.	Votre formation.....	3
1.1	Le programme.....	3
1.2	Le métier & les débouchés .....	4
1.3	Le planning .....	5
1.4	Le lieu de ma formation.....	6
1.4.1	Le plan d'accès.....	6
1.4.2	Environnement du centre.....	6
1.5	Le(s) référentiel(s).....	7
2.	L'organisation administrative.....	8
2.1	Le formulaire de préinscription .....	8
2.2	La liste des pièces à fournir.....	9
2.3	Les délais et procédures de traitement de votre dossier .....	10
2.4	Après la validation de ma préinscription, les modalités de contractualisation .....	11
2.4.1	Comment s'inscrire à une formation CEVEDOM ? .....	11

## 1. VOTRE FORMATION

### 1.1 LE PROGRAMME

## BTS NDRC NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### PROCHAINES SESSIONS :

ACCESSIBLE TOUTE L'ANNÉE EN 3  
JOURS MIN.

RNCP34030  
FORMACODE : 34040 / 34561 /  
35076 / 34052  
CODE ROME : D1401 / D1406 /  
D1501 / M1703 / M1704

**Objectif :** Gérer la relation client dans sa globalité et sous toutes ses formes : en présentiel, à distance, e-relation. Prendre en charge la prospection et la fidélisation de portefeuille clients. Contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale.

**Prix :** à partir de 5 000€.

**Prérequis :** Ouvert aux diplômés de niveau 4 (BAC) ou plus.

**Modalité d'accès / de formation :** Test de positionnement ainsi qu'un entretien est nécessaire. Présentiel.

**Accessibilité aux PSH :** Pour les personnes en situation de handicap, un accompagnement spécifique peut être engagé pour faciliter leur parcours.

**Validation :** Brevet technicien Supérieur de Négociation et digitalisation de la relation client. Possibilité de validation par Unité.

**Durée :** 2 ans ou moins en fonction du profil

**Financement :** CPF, TRANSITIONS PRO, POLE EMPLOI, CAP EMPLOI, Particulier, Entreprise : plan de formation.

### PROGRAMME :

**Période d'intégration :** Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation au développement durable, adaptation du parcours de formation (1 semaine).

#### Unité 1 - Culture générale et expression

#### Unité 2 - Communication en langue vivante étrangère 1

#### Unité 3 - Culture économique, juridique et managériale

#### Unité 4 - Relation client et négociation-vente

#### Unité 5 - Relation client à distance et digitalisation

#### Unité 6 - Relation client et animation de réseaux

**Période en entreprise :** Le stagiaire effectuera **16 semaines (560 heures)** en entreprise.

**Session de validation :** La session de validation pour le BTS Négociation et digitalisation de la Relation Client est généralement fin mai, résultat fin juin.

### Moyens pédagogiques :

Formateurs : Professionnel du secteur, Assistant commercial, Chef de vente, Responsable commercial. Utilisation des outils informatiques, vidéoprojecteur, supports de formation délivrés aux apprenants, ...

Organisme de formation enregistré sous le numéro 96 97 304 14 97. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'état

## 1.2 LE METIER & LES DEBOUCHES

### *BTS NDRC* *NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT*

#### **Description générale**

Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal. En dehors d'autres contextes, le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance (centres de relation client, entreprises spécialisées dans l'e-relation). Ces structures sont de dimension variable allant d'un poste unique à un plateau d'appel intégrant une ou plusieurs équipes de téléacteurs. En tant que superviseur, il encadre et anime une équipe de téléacteurs (recrutement, intégration, formation, planification, stimulation, coordination, fixation des objectifs, gestion des appels complexes, etc.). Le titulaire du BTS NDRC participe à la communication web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

#### **Le BTS**

COUVRANT TOUS LES SECTEURS PROFESSIONNELS, LES BTS FORMENT DES COLLABORATEURS D'INGÉNIEUR, DES ASSISTANTS COMMERCIAUX OU TECHNIQUES, DES ASSISTANTS CLIENTÈLE, DES CHEFS DE CHANTIER, ETC. SELON LES SECTEURS. LE BTS SE PRÉPARE EN 2 ANS APRÈS LE BAC EN LYCÉE, EN ÉCOLE OU PAR L'APPRENTISSAGE. LES BTS VISENT UNE INSERTION PROFESSIONNELLE DIRECTE. POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLE, NOTAMMENT EN LICENCE PRO (POUR 1 AN).

#### **FORMATION SIMILAIRE**

- ⇒ TP NÉGOCIATEUR TECHNICO-COMMERCIAL
- ⇒ BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
- ⇒ BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

#### **POURSUIVE D'ÉTUDE**

- ⇒ LICENCE PRO-COMMERCE
- ⇒ LICENCE PRO EN RESSOURCE HUMAINE
- ⇒ LICENCE EN ÉCONOMIE ET GESTION

#### **LISTE DES MÉTIERS ACCESSIBLES APRÈS UN BTS NDRC**

AGENT COMMERCIAL  
CHARGÉ DE CLIENTÈLE  
TÉLÉCONSEILLER  
CHEF DES VENTES  
COMMERCIAL B TO B

#### **ÉVOLUTION DE CARRIÈRE**

EN TERME DE PROMOTION, LES EMPLOIS INITIAUX COMME ASSISTANT RESPONSABLE E-COMMERCE, MARCHANDISEUR OU TÉLÉVENDEUR PEUVENT ÉVOLUER EN RESPONSABLE E-COMMERCE, SUPERVISEUR OU RESPONSABLE DE SECTEUR.

### 1.3 LE PLANNING

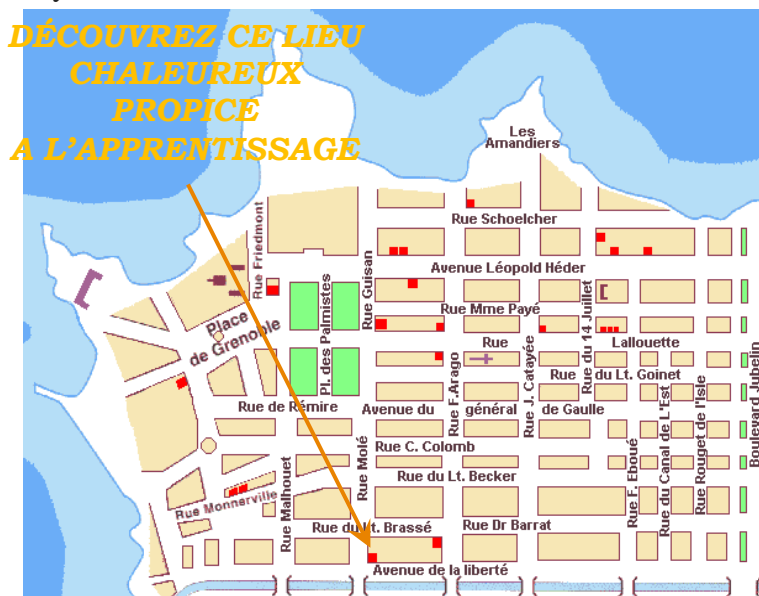
HEURES	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
8 h	FERME	COURS	COURS	COURS	COURS	COURS
9 h						
10 h						
11 h						
12 h						
13 h	PAUSE	PAUSE	COURS	PAUSE	PAUSE	PAUSE
14 h						
15 h	COURS	COURS		COURS	COURS	COURS
16 h						
17 h						
18 h	COURS	COURS	COURS	COURS		
19 h						
20 h						
21 h						

## 1.4 LE LIEU DE MA FORMATION

Une convocation par mail et téléphonique vous confirmant l'adresse du centre de formation et les horaires est envoyée au moins une semaine avant le début de la session.

### 1.4.1 LE PLAN D'ACCES

Le centre de formation ou aura lieu les cours est situé au 33 rue Molé à Cayenne



### 1.4.2 ENVIRONNEMENT DU CENTRE

CEVEDOM est situé en Amérique du sud, en Guyane Française plus précisément dans la capitale au centre ville de Cayenne.

- Transport : A proximité immédiate du Centre de la VAE, la gare routière qui dessert toutes les communes entre Cayenne et Saint-Georges mais aussi entre Cayenne Saint-Laurent, stations de taxi (Place du Coq, Place des Palmistes).
- Hébergement : Central hotel, Hotel Amazonia et de nombreux Airbnb
- Restauration : Le bamboo, La taverne, Kaz Mimi, Macdonald's.
- Lieux touristiques et culturels : Musée Départemental et bibliothèque Alexandre FRANCONIE, Office de Tourisme, Enseigne MO KONTAN TO CAYENNE au fort Cérépou.
- Administration : Mairie, Collectivité Territoriale, hôtel de police, diverses banques (BNP, BRED, LA POSTE, CREDIT MUTUEL).
- Lieu de santé : Pharmacie, Médecins, Laboratoire Bio Soleil, le Centre Hospitalier Andrée ROSEMON.

## 1.5 LE(S) REFERENTIEL(S)

Qu'est-ce qu'un référentiel ?

À la périphérie de l'activité formative, et en accompagnement des actions de formation, s'est développé, au cours des trois dernières décennies, un ensemble d'instruments de différentes natures partageant l'appellation de « référentiels ».

Issus, à l'origine, de la sphère de la formation professionnelle, ces référentiels se déclinent en référentiels de métier, référentiels d'activités, référentiels de situations, référentiels de compétences, référentiels de formation, référentiels de validation. Chacun de ces référentiels est censé avoir un impact sur le contenu et les modalités de mise en œuvre de l'activité formative. Nous ne discuterons pas ici des effets de ces instruments sur la conception, l'organisation et la conduite des formations ; notre intérêt portera sur l'émergence et l'élaboration de ces nouveaux outils en tant qu'elles témoignent d'une évolution des rapports entre les différents acteurs du champ de la formation.

Votre référentiel est téléchargeable sur notre site, à la page :

<https://of.cevedom.com/bts-communication>



## 2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

### 2.1 LE FORMULAIRE DE PREINSCRIPTION

IDENTIFICATION DU BENEFICIAIRE				AUTRES INFORMATIONS			
NOM :				Niveau d'études : Souhait de mobilité à l'international ? :			
Prénom :				Stage à prévoir :			
Adresse :				Dernier emploi :			
Complément :				Total d'expérience professionnelle :			
Ville :			Code postale		<b>NIVEAU D'ETUDE DU BENEFICIAIRE</b>		
Tél.1 :		Tél.2 :		Niveau d'études :			
Mail :				Diplôme 1 :			
N° sécu. Sociale :				Autres diplômes :		-----	
N° Pôle Emploi :				Formation(s) suivie(s) :			
Date de naissance :				<b>AUTOEVALUEZ VOTRE NIVEAU (notez-vous vous-même de 1 à 10)</b>			
Lieu de naissance :				Rapidité de compréhension :		Durée d'1 séance seul(e) :	
<b>MOTIVATION DU BENEFICIAIRE</b>				Calcul mental :		Mémoire :	
Situation professionnelle :				Raisonnement logique :		Autre :	
Objectif professionnel :				Savoir-être :		Savoir-faire :	
Date souhaitée d'entrée en formation :				<b>RESULTAT DU TEST DE POSITIONNEMENT (noté par CEVEDOM de A à E)</b>			
Disponibilités :				Mathématiques :		Bureautique :	
Durée formation max. souhaitée :				Français :		Comptabilité / Gestion :	
Capacité financière :				<b>IDENTIFICATION DU FINANCEUR</b>			
Montant CPF :		€		Type de financeur :		Perso <input type="checkbox"/> ; OPCO <input type="checkbox"/> ; Entreprise <input type="checkbox"/> ; CPF <input type="checkbox"/> ; Pôle Emploi <input type="checkbox"/> ; Transition pro <input type="checkbox"/> ; Autre :	
<b>CONTRAINTES</b>				Dénomination :			
Transport :		Voiture <input type="checkbox"/> ; Bus <input type="checkbox"/> ; 2 roues <input type="checkbox"/> ; Autre <input type="checkbox"/> :		Représenté par (nom & prénom) :			
Garde d'enfant :		Voiture <input type="checkbox"/> ; Bus <input type="checkbox"/> ; 2 roues <input type="checkbox"/> ; Autre <input type="checkbox"/> :		Adresse :			
Travail :		H. variables <input type="checkbox"/> ; Finis à : ; Autre <input type="checkbox"/> :		Complément :			
Situation de handicap :		Oui <input type="checkbox"/> ; Non <input type="checkbox"/>		Ville :		Code postal :	
Autres contraintes :				Tél 1 :		Tel 2 :	
Demande de mise en place d'un échéancier :				Mail :			
J'ATTESTE QUE LES INFORMATIONS CI-DESSUS SONT EXACTES				N° Sécurité sociale :			
DATE ET SIGNATURE :				N° d'identification de la structure :			

## 2.2 LA LISTE DES PIÈCES À FOURNIR

Les documents à joindre impérativement à votre dossier :

- CV avec photo d'identité ;
- Option : Lettre de motivation ;
- Photocopie de la carte vital ou de l'attestation de sécurité sociale;
- Photocopie des diplômes possédés ;
- Photocopie de la carte d'identité / Carte de séjour ;
- Certificat du recensement et de la Journée d'Appel de la préparation de la défense (pour les personnes nés à partir du 5 janvier 2004).

Nous garantissons la confidentialité des informations que vous communiquez. Conformément à la loi N°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous avez à tout moment la possibilité d'avoir accès à ces informations, de les faire rectifier ou détruire.

### 2.3 LES DELAIS ET PROCEDURES DE TRAITEMENT DE VOTRE DOSSIER

L'instruction du dossier de d'admission est rapide. En deux jours minimum une première réponse concernant la faisabilité de l'inscription est donnée au candidat sur la base du formulaire de préinscription transmis, sous réserve que toutes les pièces soient fournies.

Téléchargement du formulaire de préinscription sur la page :

<https://of.cevedom.com/bts-communication>

La décision définitive intervient après le respect des étapes de l'instruction indiquées ci-dessous :

- Une vérification administrative est d'abord réalisée, notamment avec la vérification des pièces nécessaires à l'inscription ;
- Un dossier d'admission permettant une analyse partagée de l'opportunité de l'inscription sera élaboré avec le candidat pour instruction et prise de décision.

L'entrée en formation est effective une fois les modalités d'inscription bouclé, la formation débute à la suite de la décision d'inscription tout au long de l'année.

## 2.4 APRES LA VALIDATION DE MA PREINSCRIPTION, LES MODALITES DE CONTRACTUALISATION

### 2.4.1 COMMENT S'INSCRIRE A UNE FORMATION CEVEDOM ?

Vous pouvez vous inscrire à une formation CEVEDOM :

- Par téléphone : 0594-28-78-12, le lundi de 15h à 18h, du mardi au vendredi de 8h00 à 12h et de 15h à 18h ;
- Par courrier électronique à : [contact.cevedom@gmail.com](mailto:contact.cevedom@gmail.com).
- Via le site Internet <http://cfa.cevedom.com> ou <https://of.cevedom.com> ;