

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

RNCP : RNCP 38368
FORMACODE(S) :
34040/ 34040/ 34076/ 34561
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

CEVEDOM

 Centre de formation d'apprentis
Organisme de formation

 RNCP 38368
 FORMACODE : 34040 / 34561 /
 35076
 CODE ROME : D1401 / D1406 /
 D1501 / M 1703 / M1704
 CODE NSF : 312
 CERTIFICATION : 01/01/2024

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..

Durée : 2 ans ou moins en fonction du profil

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

BTS NDRC

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

PROCHAINES SESSIONS :

ACCESSIBLE TOUTE L'ANNÉE EN 3 JOURS MIN.

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

POURSUIITE 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 | | |
|--------|-------|-------|----------|-------|----------|--------|--|--|
| 08h00 | | | | COURS | COURS | | | |
| 09h00 | | | | | | COURS | | |
| 10h00 | | | | | | | | |
| 11h00 | | | | | | | | |
| 12h00 | | | | | | | | |
| 13h00 | PAUSE | PAUSE | | PAUSE | PAUSE | | | |
| 14h00 | | | | COURS | COURS | | | |
| 15h00 | | | | | | | | |
| 16h00 | | | | | | | | |
| 17h00 | COURS | COURS | | COURS | COURS | | | |
| 18h00 | | | | | | | | |
| 19h00 | | | | | | | | |
| 20h00 | | | | | | | | |

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 :

[BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client - OF Cevedom](#)

2. L'ORGANISATION ADMINISTRATIVE

2.1 LE FORMULAIRE DE PREINSCRIPTION

| IDENTIFICATION DU BENEFICIAIRE | | | | AUTRES INFORMATIONS | | | |
|--|---|--------------------------------|--|--|--|---------------|--|
| NOM : | | | | Souhait de mobilité à l'international ? : | Oui <input type="checkbox"/> ; Non <input type="checkbox"/> | | |
| Prénom : | | | | Stage à prévoir : | Oui <input type="checkbox"/> ; Non <input type="checkbox"/> | | |
| Date de naissance : | | | | Dernier emploi : | | | |
| Commune de naissance : | | Pays de naissance : | | Total d'expérience professionnelle : | | | |
| Adresse : | | | | NIVEAU D'ETUDE DU BENEFICIAIRE | | | |
| Complément : | | | | Niveau d'études : | | | |
| Code postal : | | Ville : | | Diplôme 1 : | | | |
| Tél.1 : | | Tél 2 : | | Autres diplômes : | | | |
| Mail : | | | | Formation(s) suivie(s) : | | | |
| N° Sécu. Sociale : | | | | PERSONNE A CONTACTER SI VOUS ÊTES INJOIGNABLE | | | |
| N° Pôle Emploi : | | | | Nom : | | | |
| MOTIVATION DU BENEFICIAIRE | | | | Prénom : | | | |
| Situation professionnelle : | | | | Tél 1 : | | Tél 2 : | |
| Objectif professionnel : | | | | Lien de parenté : | | | |
| Formation souhaitée : | | | | AUTOEVALUEZ VOTRE NIVEAU (notez-vous vous-même de 1 à 10) | | | |
| Disponibilités : | | | | Rapidité de compréhension : | | Mémoire : | |
| Date souhaitée d'entrée en formation : | | Durée de formation souhaitée : | | Raisonnement logique : | | Savoir-être : | |
| Capacité financière : | | | | IDENTIFICATION DU FINANCEUR | | | |
| 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 : | | |
| CONTRAINTES | | | | 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 | Oui <input type="checkbox"/> Non <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 DATE ET SIGNATURE : | | | | N° d'identification de la structure : | | | |

2.2 LA LISTE DES PIECES A 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.

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 19h ;
 - Mardi, jeudi et vendredi de 9h00 à 13h et de 15h à 19h ;
 - Mercredi et samedi de 9h00 à 13h00 ;
- Par courrier électronique à : contact.cevedom@gmail.com.
- Via le site Internet <http://cfa.cevedom.com> ou <https://of.cevedom.com> ;