



Centre de **F**ormation des **A**pprentis

LIVRET D'ACCUEIL

TITRE RNCP 38368

**Négociation et Digitalisation de la Relation
Client**

BTS NDRC

Années 2025-2027



Centre de Formation des Apprentis

SOMMAIRE

1 – Présentation de la formation du titre RNCP 38368 NDRC	Page 3
2 – Information sur l’obtention du titre RNCP 38368 NDRC	Page 4
3 – Contacts	Page 5
4 - Formateurs	Page 6
5 – Organigramme	Page 7
6 – Planning Annuel	Page 8
7 – Service	Page 8
8 – Charte de l’apprenti	Page 10



Centre de Formation des Apprentis

PRESENTATION DE LA FORMATION

Le **BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)** te prépare en 2 ans à faire face aux modifications du comportement des consommateurs et à la dématérialisation des échanges. Notre modèle pédagogique 100 % alternance t'assure une immersion professionnelle immédiate dans le monde de l'entreprise, tout en validant un diplôme d'État de niveau Bac+2.

Le **BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client** te permet de devenir un professionnel capable de :

- Maîtriser la négociation de la relation client
- Travailler dans tout type de secteur d'activité, tout type d'organisation et avec tout type de clientèle
- Gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.
- Devenir responsable d'une équipe commerciale.

Ce BTS prépare au titre :

Certification professionnelle BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, **enregistrée pour 5 ans au RNCP38368 sur décision du directeur général de France Compétences en date du 1^{er} janvier 2024, au niveau de qualification 5, avec le code NSF 312, sous l'intitulé** BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, **avec effet jusqu'au 31 décembre 2028, délivrée par le** Ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

Cette certification est constituée de 4 blocs de compétences (relation client & négociation-vente ; relation client à distance & digitalisation ; relation client & animation de réseaux ; culture générale, expression, économique, juridique et managériale).

Cette certification professionnelle est inscrite sur la liste des certifications professionnelles RNCP38368 sous le code diplôme 32031212



Centre de Formation des Apprentis

INFORMATION SUR L'OBTENTION DU TITRE

Le titre Négociation et Digitalisation de la Relation Client est constitué d'un pôle professionnel et d'un pôle général :

Pôle professionnel

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

Pôle général

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère
- Culture économique, juridique et managériale

DEBOUCHES

- Superviseur
- Responsable d'équipe
- Manager d'équipe
- Responsable e-commerce
- Responsable de secteur
- Chef de réseau
- animateur de réseau
- Vendeur
- Négociateur
- Conseiller client à distance
- Chef de secteur
- Commercial ect.



Centre de Formation des Apprentis

CONTACTS

Direction	
Bruno AUBRIET Chef d'Etablissement Coordonnateur	03.85.45.83.35 b.aubriet@saintcharles71.fr
Direction – Pédagogie	
Aude GALLOIS Responsable administrative CFA et Responsable pédagogique niveau BTS	06.95.64.81.42 a.gallois@saintcharles71.fr scformation@saintcharles71.fr
Murielle LUCAS Responsable Pédagogique niveau Bachelor et Chargée des partenariats	06.95.64.81.42 m.lucas@saintcharles71.fr ou scformation@saintcharles71.fr
Financier	
Sonia PROVOST Directrice administrative et financière	03.85.45.83.35 sonia.provost@saintcharles71.fr
Administratif	
Julie PAULO Secrétaire de Direction	j.paulo@saintcharles71.fr
COMMUNICATION	
Ambre AULAS Alternante chargée de relations et de communication	06.95.64.81.42 ambre.aulas@saintcharles71.fr
Erasmus	
Lucile FLEURY Référente Mobilité Internationale	03.85.45.83.35 lucile.fleury@saintcharles71.fr
Handicap	
Aude GALLOIS Référente Handicap	03.85.45.83.35 a.medalle@saintcharles71.fr



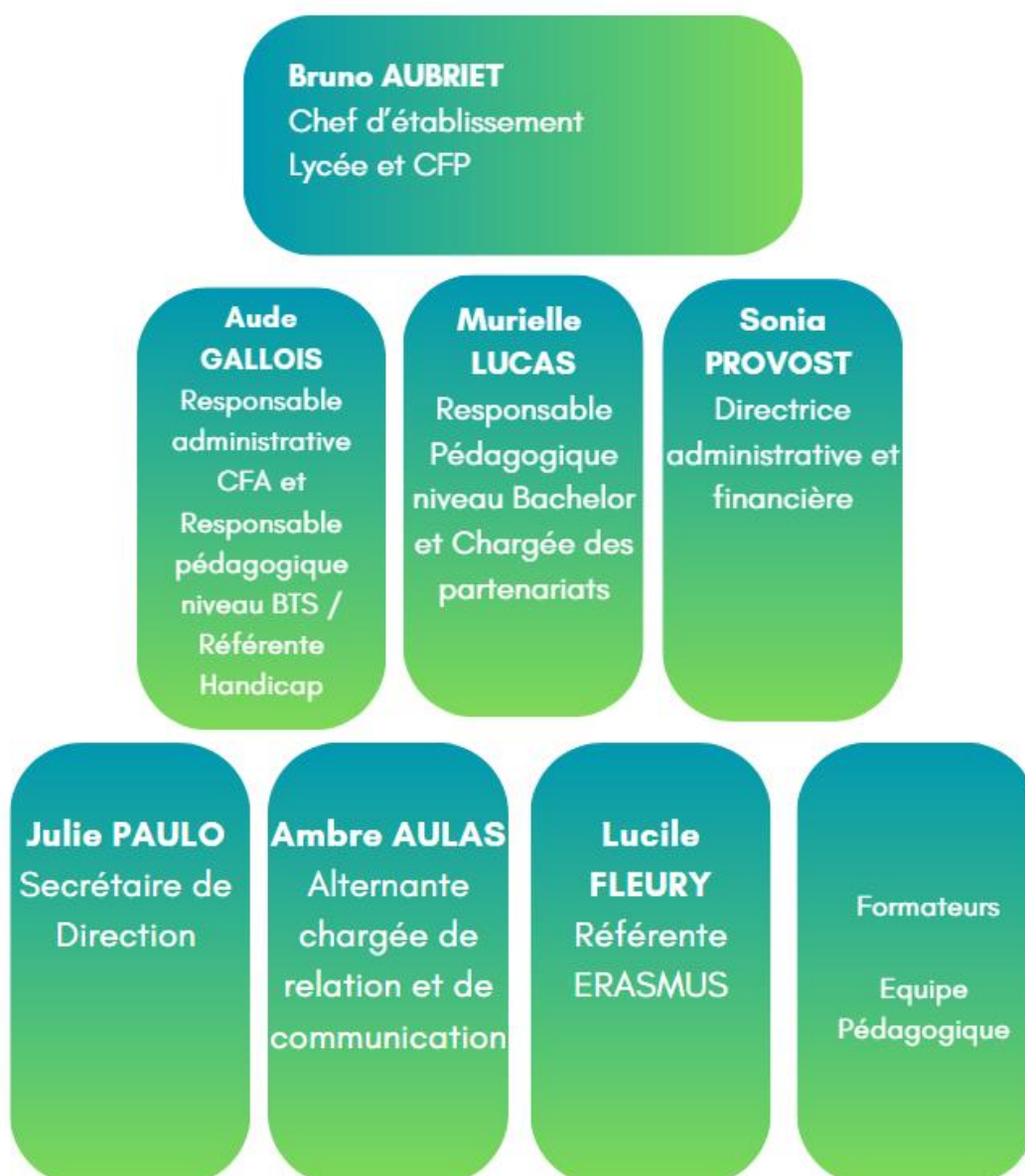
Centre de Formation des Apprentis

LISTE DES FORMATEURS	
FORMATEURS ET MATIERES	
FORMATEURS	MATIERES
MR GAILLARD	CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE ET MANAGERIALE
MME SANGIORGIO	ANGLAIS
MR AIRES	CULTURE GENERALE
MME GUEVEL	RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX
MR SAME	RELATION CLIENT ET NEGOCIATION - VENTE
MME MAZEAU	RELATION A DISTANCE ET DIGITALISATION



Centre de Formation des Apprentis

ORGANIGRAMME





Centre de Formation des Apprentis

PLANNING ANNUEL

sept-25	oct-25	nov-25	dec-25	janv-26	févr-26	mars-26	avr-26	mai-26	juin-26	juil-26	août-26
1 L	1 M	1 S	1 L	1 J	1 D	1 D	1 M	1 V	1 L	1 M	1 S
2 M	2 J	2 D	2 M	2 V	2 L	2 L	2 J	2 S	2 M	2 J	2 D
3 M	3 V	3 L	3 M	3 S	3 M	3 M	3 V	3 D	3 M	3 V	3 L
4 J	4 S	4 M	4 J	4 D	4 M	4 M	4 S	4 L	4 J	4 S	4 M
5 V	5 D	5 M	5 V	5 L	5 J	5 V	5 D	5 M	5 V	5 D	5 M
6 S	6 L	6 S	6 S	6 M	6 V	6 V	6 L	6 M	6 S	6 J	6 J
7 D	7 M	7 V	7 D	7 M	7 S	7 S	7 M	7 J	7 D	7 M	7 V
8 L	8 M	8 S	8 L	8 J	8 D	8 D	8 V	8 V	8 L	8 M	8 S
9 M	9 J	9 D	9 M	9 V	9 L	9 L	9 S	9 S	9 M	9 J	9 D
10 M	10 V	10 L	10 M	10 S	10 M	10 M	10 V	10 D	10 M	10 V	10 L
11 J	11 S	11 M	11 J	11 D	11 M	11 M	11 S	11 L	11 J	11 S	11 M
12 V	12 D	12 M	12 V	12 L	12 J	12 J	12 D	12 M	12 V	12 D	12 M
13 S	13 L	13 J	13 S	13 M	13 V	13 V	13 L	13 M	13 S	13 L	13 J
14 D	14 M	14 D	14 D	14 S	14 S	14 M	14 J	14 D	14 M	14 V	14 V
15 L	15 M	15 S	15 L	15 J	15 D	15 D	15 M	15 V	15 L	15 M	15 S
16 M	16 J	16 D	16 M	16 V	16 L	16 L	16 J	16 S	16 M	16 J	16 D
17 M	17 V	17 L	17 M	17 S	17 M	17 M	17 V	17 D	17 M	17 V	17 L
18 J	18 S	18 M	18 J	18 D	18 M	18 M	18 S	18 L	18 J	18 S	18 M
19 V	19 D	19 M	19 V	19 L	19 J	19 J	19 D	19 M	19 V	19 D	19 M
20 S	20 L	20 J	20 S	20 M	20 V	20 V	20 L	20 M	20 S	20 J	20 J
21 D	21 M	21 V	21 D	21 M	21 S	21 S	21 M	21 J	21 D	21 M	21 V
22 L	22 M	22 S	22 L	22 J	22 D	22 D	22 M	22 V	22 L	22 M	22 S
23 M	23 J	23 D	23 M	23 V	23 L	23 L	23 J	23 S	23 M	23 J	23 D
24 M	24 V	24 L	24 M	24 S	24 M	24 M	24 V	24 D	24 M	24 V	24 L
25 J	25 S	25 M	25 J	25 D	25 M	25 M	25 S	25 L	25 J	25 S	25 M
26 V	26 D	26 M	26 V	26 L	26 J	26 J	26 D	26 M	26 V	26 D	26 M
27 S	27 L	27 J	27 S	27 M	27 V	27 V	27 L	27 M	27 S	27 L	27 J
28 D	28 M	28 V	28 D	28 M	28 S	28 S	28 M	28 J	28 D	28 M	28 V
29 L	29 M	29 S	29 L	29 J	29 D	29 D	29 V	29 V	29 L	29 M	29 S
30 M	30 J	30 D	30 M	30 V	30 L	30 L	30 J	30 S	30 M	30 J	30 D
	31 V		31 M	31 S		31 M				31 V	31 L

SERVICES

- Restauration

Les apprentis ont la possibilité de déjeuner au self (tarifs disponibles sur le site).

- Hébergement

L'internat de l'Ensemble Saint Charles est accessible aux apprentis au tarif de 250€ par mois. Ce tarif comprend le logement et les repas.

Le foyer des jeunes travailleurs de Chalon Sur Saône peut également accueillir les élèves (tarifs disponibles sur le site)

- Centre de documentation et d'information

Les apprentis bénéficient de tous les services proposés par le CDI : emprunt d'ouvrages et de revues, accès aux ordinateurs et à internet.



Centre de Formation des Apprentis

- Salle de détente

Une cafeteria est accessible aux apprentis.

- Règlement intérieur

Situé dans l'enceinte des établissements scolaires, les apprentis sont soumis au règlement intérieur du site sur lequel a lieu leur formation (voir la charte).

- Représentants des élèves

Chaque promotion est représentée par 2 délégués. Ce, quel que soit l'effectif. Les titulaires représentent leur promotion et siègent aux différentes instances.

- Réseaux sociaux et communication téléphonique

Toute activité effectuée dans le cadre de la formation ne peut faire l'objet de publication sur les réseaux sociaux sans accord écrit du directeur du CFA.

De plus, l'utilisation des téléphones portables est interdite durant le temps d'enseignement et d'évaluation.

- Locaux et matériels

Des salles de cours aménagées sont mises à la disposition du CFA par l'Ensemble Saint Charles.

Elles sont équipées de :

- Vidéo projecteur
- Tableau blanc
- Tables
- Chaises



Centre de Formation des Apprentis

CHARTRE



CFA SAINT CHARLES SCFORMATION

3 rue Général Giraud
71100 Chalon Sur Saône

06.95.64.81.42
scformation@saintcharles71.fr

CHARTRE DE L'APPRENTI EN BTS

Vous entrez en section de technicien supérieur au lycée Saint Charles avec le statut d'apprenti vous assurant une certaine autonomie, dans la limite des mesures énoncées dans le présent document.

Ce statut vous donne des droits mais aussi des devoirs résumés dans cette charte et reste valable tout au long de votre formation.

En tant qu'apprenti(e) vous avez le droit :

- D'être informé(e) sur les programmes et déroulement des 2 années de formation,
- De bénéficier des cours pour préparer l'examen dans les meilleures conditions,
- D'être évalué (e) pour connaître votre niveau par rapport à l'examen (L'organisation de ces différentes activités s'appuie sur une progression pédagogique présentée en début de formation et sur un emploi du temps hebdomadaire.)
- De bénéficier si besoin d'un accompagnement par l'un des membres de l'équipe de la communauté,
- D'être informé(e) des aides proposées par la région (permis, matériel informatique....)
- De bénéficier d'un carte d'étudiant,
- De proposer, individuellement ou collectivement, toute amélioration jugée opportune concernant les conditions de travail et de vie au lycée.

Mais en tant qu'apprenti, vous avez aussi le devoir :

- D'agir en membre responsable de la communauté du lycée Saint Charles en adoptant une attitude respectueuse envers le personnel, les autres étudiants et élèves de l'établissement
- De respecter les règles d'assiduité et les délais fixés pour la remise des travaux demandés par l'équipe pédagogique,
- De ne pas avoir recours au plagiat, à la fraude, à l'IA ou à toute méthode destinée à contourner le travail demandé,
- De respecter les lieux de travail et le matériel mis à votre disposition,
- De signer chaque jour la feuille de présence.

1. ASSIDUITE

La ponctualité et l'assiduité font partie des comportements professionnels attendus des apprentis

La présence à l'ensemble des cours est **obligatoire** y compris les heures d'autonomie, Toute absence ou retard doit être immédiatement signalé(e) au bureau de la Vie Scolaire, et à la responsable de l'apprentissage par mail qui en informera votre employeur. A votre retour vous devez présenter une pièce justificative.



Centre de Formation des Apprentis

La coordinatrice se réserve la possibilité de vous convoquer pour un entretien en vue d'éventuelles mesures (rappel au règlement, renvoi temporaire) ou de communiquer les absences ou retards injustifiés à vos employeurs.

Toute absence prévue devra auparavant être validée par un mail de votre employeur donnant son accord.

2. ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont définies par les équipes pédagogiques en début de chaque année dans le respect des exigences des référentiels et du principe de la liberté pédagogique de chaque enseignant. Les évaluations vous donnent l'occasion de mobiliser toutes vos compétences sur une durée limitée et **votre présence est obligatoire.**

Les conseils de classe sont semestriels.

3. TENUE VESTIMENTAIRE

La tenue vestimentaire reflète votre image professionnelle. Il conviendra donc de porter une tenue adéquate en cours (c'est-à-dire toute tenue trop décontractée et donc inadaptée à la professionnalisation du BTS).

De façon générale, seront à bannir :

- Les tenues et allures trop excentriques (les cheveux colorés hors couleur naturelle).
- Les couvre-chef en tous genres (bandanas, bandeaux, casquettes...) sont proscrits. Les jeunes filles doivent impérativement ôter leur voile avant d'entrer dans l'enceinte du lycée. Elles ne peuvent le remettre lors des sorties organisées sur le temps scolaire.
- Les survêtements, les pantalon déchirés (jeans et autres), le short avec ou sans collant, les bermudas colorés de plage, les crop-top ainsi que les cargos sont interdits
- Le bermuda habillé est toléré l'été.
- Les vêtements à caractères religieux ou traditionnels sont interdits.
- Les sacoches en bandoulières ne sont pas autorisées.
- La tenue vestimentaire correcte est appréciée par le personnel d'encadrement.

En cas de non-respect, l'élève devra se changer.

4. OUTIL NUMÉRIQUE

L'outil numérique (PC, téléphone ou tablette) en cours est **exclusivement réservé à l'usage pédagogique.**

Cette présente charte est portée à votre connaissance et en la signant vous vous engagez à la respecter.

Je reconnais avoir pris connaissance des dispositions de la présente charte et je m'engage à la respecter.

Nom :

Prénom :

Date :

Signature :