

### IDENTIFICATION DE LA CERTIFICATION

#### CODE RNCP

[RNCP38368](#)

#### DATE DE PUBLICATION AU RNCP

01/01/2024

#### MISE EN ŒUVRE PAR

GIP-FCIP Guyane — CFA EN

#### CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE

#### DATE D'ÉCHÉANCE

31/12/2028

#### TYPE D'ACTION

Apprentissage / Formation continue

### PUBLIC & CONDITIONS D'ACCÈS

#### PUBLIC VISÉ

Étudiant-e (niveau BAC) ♦ Demandeur-euse d'emploi ♦ Salarié-e

#### MODALITÉS D'ACCÈS

Dossier de candidature ♦ Test de sélection ♦ Entretien

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

**OUI** ♦ Un référent handicap qualifié organisera avec vous votre parcours. Il pourra vous accompagner pour étudier votre situation et mobiliser les aides adaptées.  
♦ **Nature du Handicap** : Tous types de handicaps compatibles avec les exigences du métier.  
♦ Contactez-nous par mail : [gipfcip.handicap@ac-guyane.fr](mailto:gipfcip.handicap@ac-guyane.fr)

#### PRÉREQUIS

Baccalauréat (général, technologique ou professionnel) ♦ Aisance orale et écrite ♦ Intérêt pour la vente, la négociation et le digital  
♦ Capacité à utiliser les outils informatiques

#### DÉLAIS D'ACCÈS

En fonction du profil, possibilité d'accès en cours de formation  
♦ Sous réserve de places vacantes et après validation du protocole d'entrée (dossier de candidature, test de sélection, entretien), l'admission en formation est possible dès signature du contrat/de la convention ♦ Possibilité d'accès sans employeur par la voie de l'apprentissage selon la réglementation ♦ Date prévisionnelle de démarrage : **septembre 2026**

### PROGRAMME DE LA FORMATION

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, l'apprenant-e sera capable de : ♦ Prospector et développer un portefeuille client ♦ Négocier et conclure des ventes ♦ Gérer et fidéliser la clientèle ♦ Piloter des actions omnicanales (téléphone, courriel, réseaux sociaux...) ♦ Développer une stratégie commerciale digitale ♦ Concevoir des actions commerciales ♦ Utiliser les outils CRM et analyser les performances

#### CONTENUS DE LA FORMATION - BLOCS DE COMPÉTENCES AVEC POSSIBILITÉ DE VALIDATION PARTIELLE OU TOTALE

- ♦ RNCP38368BC01 - Relation client & négociation-vente
- ♦ RNCP38368BC02 - Relation client à distance & digitalisation
- ♦ RNCP38368BC03 - Relation client & animation de réseaux

#### LIEU DE RÉALISATION

- ♦ [Lycée Félix Éboué](#)

#### DURÉE DE LA FORMATION

- ♦ Durée du parcours (en mois ou en année) : **2 ans**
- ♦ Durée en centre (en heures) : **1 350 heures**
- ♦ Durée en entreprise (en heures) : **1 680 heures**
- ♦ Durée Accompagnement : **9 heures**

#### RYTHME DE L'ALTERNANCE

- ♦ **En centre** : 1 semaine
- ♦ **En entreprise** : 1 semaine

#### MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ♦ Présentiel
- ♦ Alternance en entreprise

### FINANCEMENT & TARIFS

#### FINANCEMENTS & COFINANCEMENTS POSSIBLES

##### ♦ FINANCEMENTS :

**Apprentissage\*** : Financement des Opérateurs de Compétences (OPCO) pour les publics éligibles à l'apprentissage : être âgé-e de 16 à 29 ans révolus (30 ans moins 1 jour). \*Publics spécifiques : plus de 29 ans (Reconnaissance en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), sportif-ve de haut niveau, contrats d'apprentissage successifs...). Nous consulter pour les conditions de dérogation.

**Formation continue** : autres publics selon profil et/ou réglementation : Contrat de professionnalisation OPCO · Compte Personnel de Formation (CPF) · Projet de Transition Professionnelle (PTP) · Aide Individualisée à la Formation (AIF) · Plan de Développement des Compétences (PDC) · Financement individuel

♦ **COFINANCEMENTS** : possibles en fonction de votre statut. Veuillez nous consulter.

#### TARIFS

- ♦ **Apprentissage** : application des niveaux de prise en charge définis par France compétences.
- ♦ **Prix hors PEC** : 15 €/heure

## MÉTHODES & MODALITÉS D'ÉVALUATION

### MÉTHODES MOBILISÉES

- ◆ Cours théoriques
- ◆ Ateliers de négociation
- ◆ Études de cas réels
- ◆ Simulations professionnelles

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- ◆ Contrôle Continu en cours de Formation (CCF)
- ◆ Examens finaux pratiques et théoriques
- ◆ Évaluations en entreprise
- ◆ Selon le règlement d'examen

## ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE & MOYENS MATÉRIELS

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Enseignants / formateurs de l'Éducation Nationale et professionnels du domaine d'enseignement

### MOYENS MATÉRIELS

Locaux et plateaux techniques de l'établissement d'accueil présentés en début de formation

## DÉBOUCHÉS & SUITES DE PARCOURS

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

- ◆ Négociateur commercial
- ◆ Conseiller client
- ◆ Technico-commercial
- ◆ Chargé de clientèle
- ◆ Commercial terrain ou digital
- ◆ Responsable de secteur

### POURSUITES D'ÉTUDES & PASSERELLES\*

- ◆ Licences professionnelles
- ◆ Bachelor marketing / business
- ◆ Écoles de commerce

\*pour plus d'informations consulter la fiche ONISEP : <https://www.onisep.fr/ressources/univers-formation/formations/post-bac/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client>

## INDICATEURS DE RÉSULTATS (ANNÉE N-1)

**1ère session**

Taux de réussite

**78 %**

Taux de satisfaction

**1ère session**

Taux d'abandon

**26 %**

Taux d'insertion à 6 mois\*

Source : enquête interne / Groupe de 9 apprenants — Données arrêtées au 31/12/2025 — \* Données ONISEP issues du dispositif Inserjeunes 2024

## CONTACTS, INFORMATIONS & PRÉINSCRIPTION

### RESPONSABLE DE LA FORMATION

**Marleen ALLEMELE**

☎ 0594 01 05 18 | 0694 16 79 41

✉ [marleen.allemele@ac-guyane.fr](mailto:marleen.allemele@ac-guyane.fr)

✉ [cfa.en@ac-guyane.fr](mailto:cfa.en@ac-guyane.fr)

### RÉFÉRENT-E HANDICAP (PSH)

**Ketsia CLAUDE**

☎ 0594 27 20 82 | 0694 12 00 28

✉ [gipfcip.handicap@ac-guyane.fr](mailto:gipfcip.handicap@ac-guyane.fr)

### FORMULAIRES DE CONTACT



### PRÉINSCRIPTION



### CATALOGUE DE FORMATIONS



### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE



Mis à jour le : 15/06/2026



**GROUPEMENT D'INTÉRÊT PUBLIC**

**FORMATION CONTINUE  
INSERTION PROFESSIONNELLE**