

**BREVET DE TECHNICIEN  
SUPÉRIEUR  
« Négociation  
et relation client »**

**Préparation au diplôme  
par correspondance**

- **Vendre et gérer la relation client**
- **Produire des informations commerciales**
- **Organiser et manager l'activité commerciale**
- **Mettre en oeuvre la politique commerciale.**

## Sommaire

1. APPELLATION.....	3
2. DEBOUCHES .....	3
2.1. Activités .....	3
2.2. Emplois concernés .....	3
2.3. Types d'entreprises .....	3
2.4. Place dans les organisations.....	3
2.5. Environnement technique et économique de l'emploi .....	4
3. PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLOME .....	4
4. DIPLOME .....	4
5. PRE-REQUIS .....	5
6. EXAMEN .....	5
6.1. Examen final.....	5
6.2. Evaluation continue .....	5
7. ENSEIGNEMENT .....	5
8. PROGRAMME .....	6
9. STAGE.....	6
9.1. Objectifs :.....	6
9.2. Organisation :.....	6
a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion.....	6
b) Candidats en situation de perfectionnement.....	7
9.3. Aménagement de la durée du stage .....	7
9.4. Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen.....	7
9.5. Assurance durant le stage.....	7
10. SEMINAIRES – COURS COLLECTIFS (Facultatifs).....	7
11. POURSUITE D'ETUDES .....	7
12. PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	7
13. INCESSIBILITE DU CONTRAT.....	8
14. CONFIDENTIALITE .....	8
15. LITIGES .....	9
16. ELECTION DE DOMICILE .....	9
17. INSCRIPTION.....	9
18. FICHE INSCRIPTION .....	10
19. BON DE COMMANDE en 2 ans.....	11
20. BON DE COMMANDE en 1 an .....	12
Le Conditions tarifaires formation par correspondance (page 1/2).....	12
21. Mode de paiement.....	15

## **1. APPELLATION**

Brevet de technicien supérieur Négociation et relation client

## **2. DEBOUCHES**

### **2.1. Activités**

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

### **2.2. Emplois concernés**

Les emplois relèvent de la fonction commerciale - vente. Par-delà une certaine diversité terminologique d'appellation de ces emplois, il est possible d'identifier trois grands axes d'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client : le soutien à l'activité commerciale, la relation client et le management des équipes commerciales.

À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- soutien à l'activité commerciale : téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, du réseau,
- relation client : vendeur, représentant, commercial, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, responsable comptes - clés, responsable de secteur, ingénieur commercial, agent commercial, négociant - distributeur, courtier,.
- management des équipes commerciales : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant manager

### **2.3. Types d'entreprises**

L'activité du titulaire du BTS Négociation et relation client est déterminée par la taille de l'organisation, la nature de l'offre, la valeur du client, de son statut juridique (salarié ou indépendant) et son mode de contrôle.

Les organisations ou entreprises de toute taille, dans lesquelles le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client exerce son activité, proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

La fonction commerciale de ces entreprises ou organisations s'organise de façon privilégiée autour d'une équipe de vente interne et/ou externe développant une démarche active en direction de la clientèle.

### **2.4. Place dans les organisations**

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client fait partie intégrante de l'organisation commerciale de plus en plus fréquemment caractérisée par :

- une décentralisation de la prise de décision,
- la construction d'un réseau relationnel au sein duquel le travail coopératif devient la modalité dominante, notamment au travers de l'échange permanent d'informations.

---

Face à une exigence accrue de réactivité, par sa capacité d'initiative, son autonomie et par son rôle de capteur

d'informations stratégiques, le titulaire de ce BTS contribue à rapprocher l'entreprise du client final.

Il peut exercer ses activités :

- seul ou en équipe,
- en autonomie totale ou partielle,
- en responsabilité d'une équipe commerciale.

## **2.5. Environnement technique et économique de l'emploi**

Il se caractérise par :

- ✓ un client difficile à conquérir et à fidéliser car exigeant, informé, sélectif, versatile face à des modes d'achat diversifiés et à des sollicitations multiples ;
- ✓ -une concurrence intensifiée, notamment sous l'effet d'une déréglementation continue des marchés nationaux de plus en plus ouverts et sur lesquels aucune position n'est définitivement acquise ;
- ✓ des entreprises contraintes au changement, dont la survie est liée à leur capacité et leur rapidité d'adaptation dans un contexte de développement de valeurs nouvelles telles que le développement durable, l'éthique, le respect de l'environnement et la citoyenneté ;
- ✓ des cycles de vie de produits et / ou de services de plus en plus courts ;
- ✓ -des produits (ou services) de plus en plus ciblés et différenciés pour tenir compte du besoin d'individualisation des consommateurs ;
- ✓ une informatique " télécommunicante " généralisée qui repose sur un usage croissant des bases de données clients/prospects, des réseaux intranets / extranets, des centres de contact clientèle, de l'e-commerce... ;
- ✓ une présence plus soutenue d'équipes commerciales dont le nomadisme s'accroît, grâce au développement d'outils portables.

## **3. PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLOME**

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire.

- **Autonomie et responsabilité**  
Le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client assume pleinement la responsabilité et le suivi de ses actions et de ses clients. Il prend des décisions en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence. Son autonomie est variable dans l'exécution des tâches. Il organise son travail et éventuellement celui de son équipe, assure le suivi des résultats et des objectifs, gère son temps et son budget. Par ailleurs, il applique les règles de droit et de déontologie spécifiques à son secteur d'activité.
- **Maîtrise des technologies**  
Grâce à sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication constamment mobilisées dans son activité, il assure le tri et la remontée des informations pertinentes non seulement en direction de sa hiérarchie mais également vers les autres membres de son réseau.  
Ces nouvelles technologies modifient également les conditions habituelles d'exercice de son activité, dans une logique de recherche de productivité commerciale accrue.
- **Aptitudes personnelles**  
Curieux, persévérant, motivé, mobile et disponible, il fait preuve d'un esprit d'équipe. Il inscrit sa démarche dans la logique de l'action collective.  
Il gère son stress inhérent à la charge de travail, aux déplacements, à l'atteinte des objectifs commerciaux et à son mode de rémunération.  
Doté d'un esprit d'analyse et d'une hauteur de vue, il fait preuve d'initiative et de créativité dans les limites de l'autonomie dont il dispose.

## **4. DIPLOME**

Le Diplôme du du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client est un diplôme d'État défini par le Ministère de l'éducation nationale (J.O n° 89 du 15 avril 2007 page 6884).

---

## 5. PRE-REQUIS

Le diplôme du BTS est accessible aux candidats :

- Avec un Baccalauréat  
Le Diplôme du brevet de technicien supérieur est accessible aux personnes déjà titulaires d'un Baccalauréat.
- Sans Baccalauréat  
Les candidats qui n'auraient pas obtenu leur baccalauréat peuvent néanmoins préparer le BTS sous certaines conditions (décret n°95-665 du 9 mai 1995, portant règlement général du brevet de technicien supérieur (NOR : MENL9500771D, version consolidée du 22 décembre 2004, article 6).

## 6. EXAMEN

### 6.1. Examen final

Chaque candidat s'inscrit aux épreuves de l'examen selon les équivalences dont il dispose.

Le brevet de technicien supérieur NRC est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par l'arrêté du 30 mars 2007 conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995.

Le tableau des épreuves est défini ci-après

Thème :	Oral	Ecrit
<b>Unités générales :</b>	-	-
- Français - Culture générale et expression	-	4 h
- Langue vivante étrangère 1 (anglais)	30 min +30 min	
- Environnement économique, juridique et managérial	-	4 h
<b>Unités professionnelles :</b>	-	-
- Communication commerciale	40 min + 40 min	-
- Management et gestion d'activités commerciales	-	5 h
- Conduite et présentation de projets commerciaux	-	1 h
<b>Stage :</b>	-	-
La durée normale du stage est de 12 semaines.		
Sous certaines conditions, la durée du stage peut être réduite (consultez-nous pour en savoir plus).		

### 6.2. Evaluation continue

Certains cours sont accompagnés de questions de compréhension de cours. Ces exercices sont facultatifs mais ils permettent aux élèves de vérifier s'ils ont bien assimilés les cours. Ces exercices sont accompagnés de corrections standards.

En cours de formation, les élèves reçoivent chaque trimestre, sur support informatique, un contrôle pour chaque module enseigné. Ce contrôle est noté et rentre dans l'évaluation de l'élève. Toutes les évaluations sont des évaluations écrites. Les entraînements et les évaluations orales, en face à face, ne sont pas inclus dans le présent contrat. Elles font l'objet d'un devis spécifique.

## 7. ENSEIGNEMENT

La formation est assurée par ABSformation, marque de l'organisme de formation Evania RH, enregistré sous le numéro 11 78 81456 78 auprès du préfet de région Ile-de-France. Les cours et les exercices sont dispensés par correspondance. Le candidat les reçoit soit sous format numérique. Les cours sont envoyés tout au long de la période de formation au rythme défini par l'organisme de formation.

Un ou plusieurs projets doivent être réalisés au cours de la formation, selon le référentiel de l'éducation nationale. Le but est de mettre en pratique les connaissances du candidat. Le projet peut porter sur les aspects marketing,

communication ou commerciaux d'une entreprise dans le domaine de la formation.

L'accompagnement est réalisé par le biais d'exercices pour chaque cours permettant aux élèves de vérifier s'ils ont bien assimilés les cours. Ces exercices sont accompagnés de corrections standards. De plus, un suivi pédagogique est assuré par l'intermédiaire d'un responsable pédagogique joignable par téléphone ou par email pendant la formation aux heures ouvrées du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h30.

La formation est accompagnée d'un stage obligatoire ou facultatif selon le profil du candidat et le référentiel.

## 8. PROGRAMME

La cours de BTS NRC par correspondance et un projet consacré à la préparation et à l'accompagnement pour le diplôme.

Module	Formation BTS Négociation relation client
TERFR	Français - Culture générale et expression
TERL1	Langue vivante étrangère 1
TEREC	Economie
TERDR	Droit
TERMA	Management
NRCME	Mercatique
NRCCO	Communication négociation
NRCTE	Technologies commerciales
NRCGE	Gestion commerciales
NRCMA	Management commercial
NRCCP	CPAP (conduite et présentation d'activité professionnelle)

## 9. STAGE

### 9.1. Objectifs :

Le candidat au brevet de technicien supérieur NRC doit accomplir un stage à temps plein dans un ou plusieurs établissements du secteur, notamment, afin de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Le stage permet également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

Le stage doit placer les élèves en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel de certification du domaine professionnel. Le choix de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

### 9.2. Organisation :

Les candidats relèvent selon leur statut de l'un des cas suivants.

#### **a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée de stage est de 16 semaines. Elle s'ajoute à la durée de la formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est

inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

#### **b) Candidats en situation de perfectionnement**

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans des établissements du secteur commercial si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel dans le domaine des techniques commerciales et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **9.3. Aménagement de la durée du stage**

La durée obligatoire minimale du stage est de 12 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense de l'unité 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. Si la dispense ne porte que sur l'une ou l'autre de ces unités la durée du stage est réduite de moitié.

### **9.4. Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen**

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments de note et du regard porté par le jury sur l'épreuve « Conduite et présentation d'activités professionnelles », effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Les candidats qui ne peuvent ou ne souhaitent pas conserver la note obtenue à l'épreuve « Conduite et présentation d'activités professionnelles », recommencent, s'ils le désirent, une ou plusieurs périodes de stages dont la durée globale sera comprise entre deux et six semaines.

### **9.5. Assurance durant le stage**

Durant le stage, l'élève devra obligatoirement avoir souscrit une assurance responsabilité civile, tout comme l'entreprise qui l'accueille et ce pour couvrir tous les dégâts matériels qu'elle pourrait subir du fait du stagiaire.

## **10. SEMINAIRES – COURS COLLECTIFS (Facultatifs)**

Des séminaires facultatifs sont régulièrement organisés sous forme de journées thématiques.

A titre d'exemple, le candidat peut être convié à des séminaires portant sur :

- La discussion en langue anglaise.
- La négociation achats / vente.
- La présentation d'un projet.
- La communication orale.
- La préparation aux épreuves orales de l'examen...

Chaque d'année, un calendrier des séminaires est tenu à la disposition des candidats et l'ouverture de chaque session est soumise à un nombre minimal de participants inscrits.

## **11. POURSUITE D'ETUDES**

Le Diplôme du brevet de technicien supérieur NRC permet aux diplômés

- o soit de poursuivre leurs études vers des organismes de formation de niveau Bac+3, puis vers des diplômes de niveau masters, après l'obtention d'un diplôme de niveau Bac+3,
- o soit de postuler pour des emplois dans les domaines liés à ce diplôme.

## **12. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

L'ensemble des documents, créés par Evania RH ou ses intervenants avant, pendant et après la signature de la commande avec le candidat demeurent la propriété exclusive d'EvaniaRH et ne peuvent être ni utilisés, ni modifiés, ni



reproduits, ni communiqués, ni diffusés, ni vendus à un tiers sans l'accord écrit d'EvaniaRH. Dans le cadre de la commande signée entre ABSformation, marque d'EvaniaRH, et le candidat, le candidat bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif et non transférable, de tout élément mis à sa disposition par EvaniaRH.

Lorsque le candidat met en vente, sans que la liste en soit exhaustive, des documents (des supports de cours, des exercices, des corrigés, ...) appartenant à EvaniaRH à un tiers, sans l'accord d'EvaniaRH, il doit dédommager EvaniaRH pour le préjudice subit. Le dédommagement correspond à un montant forfaitaire et à une majoration. Le montant forfaitaire est égal à dix fois le montant du tarif public du ou des modules vendus. La majoration est égale au tarif public du ou des modules vendus pour chaque vente constatée. Le tarif public est le tarif défini par EvaniaRH au moment de l'observation de l'infraction.

Les éléments concernés par cet article comprennent notamment, sans que la liste en soit exhaustive, les supports de cours, d'exercices et des corrigés d'exercices, les éléments des sites internet appartenant à EvaniaRH, quelque soit leur forme (numérique, papier ...). EvaniaRH conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments mis à disposition du candidat.

En cas de rupture du contrat, avant le paiement intégrale des sommes dues par le candidat à EvaniaRH, et ce qu'elle qu'en soit la cause, Le candidat s'engage :

- à restituer à EvaniaRH l'ensemble des éléments et des supports mis à sa disposition par EvaniaRH,
- à détruire toutes les copies des éléments mis à sa disposition par EvaniaRH, qu'il aurait pu réaliser directement ou indirectement,
- à détruire tous les éléments, documents, supports, logiciels ou bases de données, sans que la liste en soit exhaustive, qu'il aurait pu créer ou développer grâce aux éléments mis à sa disposition par EvaniaRH.

Ces restitutions et destructions devront être réalisées dans un délai de 5 jours suivant la signification par écrit de la volonté de rompre le contrat par le candidat.

### **13. INCESSIBILITE DU CONTRAT**

Le présent contrat étant conclu intuitu personae, il ne pourra en aucun cas être cédé ou transféré, pas plus que les droits et obligations qui y figurent à quelque personne, et sous quelque forme que ce soit, par l'une ou l'autre des parties sans l'accord express, préalable et écrit de l'autre partie.

### **14. CONFIDENTIALITE**

Les parties s'engagent à considérer comme strictement confidentielles toutes les informations qui leur auront été communiquées comme telles par l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat, et notamment, sans que la liste en soit exhaustive, toutes informations concernant lesdites parties, les intervenants, les produits et services objet du présent contrat, les procédés de fabrication, les secrets d'affaires, personnes physiques ou morales contactées dans le cadre de ce contrat et les méthodes préconisées par celles-ci, et s'interdisent, en conséquence, pendant toute la durée du présent contrat et sans limitation de durée après son expiration, à condition que les informations susvisées ne soient pas tombées dans le domaine public, de les divulguer à quelque titre, sous quelque forme et à quelque personne que ce soit.



## **15. LITIGES**

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est régi par et soumis au droit français. Il est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige. Tous les litiges auxquels le présent contrat pourrait donner lieu, concernant tant sa validité, son interprétation, son exécution, sa résiliation, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Saint Nazaire.

## **16. ELECTION DE DOMICILE**

Pour les besoins des présentes, les parties font élection de domicile aux adresses indiquées en tête des présentes.

Toute modification devra être signifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception à l'autre partie, afin de lui être opposable.

## **17. INSCRIPTION**

L'inscription à la formation peut se faire tout au long de l'année. Toutefois, les examens se déroulent régulièrement au mois de mai ou juin de chaque année.

Pour vous inscrire,

Il vous suffit de nous retourner par courrier, à l'adresse indiquée ci-dessous :

- ✓ la fiche d'inscription dûment complétée
- ✓ le bon de commande dûment complété,
- ✓ les paiements
  - le relevé d'Identité Bancaire
  - Si paiement en 1 ou 4 fois, les chèques correspondant à votre tarif
  - Si paiement en 11 fois, le chèque d'acompte et le justificatif de la mise en place du virement mensuel
- ✓ le justificatif de votre niveau de formation
  - Si vous avez suivi une formation de niveau bac
    - le justificatif de votre formation (diplôme, attestation de formation ...)
    - les bulletins de note
  - Si vous justifiez d'une expérience professionnelle (3 ans dans un métier similaire)
    - le justificatif de l'employeur (attestation, contrat de travail ...)
- ✓ L'identité : copie recto verso d'une pièce d'identité ainsi que celle de la personne effectuant le paiement.

Pour de plus amples informations, vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante :

ABSformation  
Espace ALTAPROUREMENT  
1 impasse du Corbon  
44350 GUERANDE

Téléphone. 02 40 42 26 90 - Adresse électronique : [information@absformation.fr](mailto:information@absformation.fr)

**Fait à Guérande**  
**Le**

**Signature de l'élève** *Précédée de la mention lue et approuvée*  
**Nom et prénom**

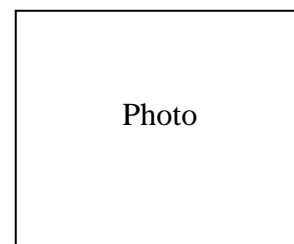
**18. FICHE INSCRIPTION**

**Votre formation**

BTS NRC

**Durée**

- 1<sup>ère</sup> année
- 2<sup>ème</sup> année
- Programme complet en 1 an
- Programme complet en 2 ans
- Autre (sur devis)



**CANDIDAT :**

Mademoiselle  Madame  Monsieur

NOM : \_\_\_\_\_ PRENOMS : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Tél : \_\_\_\_\_ Portable : \_\_\_\_\_ email : \_\_\_\_\_

Né(e) le : \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ à : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Nationalité : \_\_\_\_\_

Situation de famille :  Célibataire  Marié  Divorcé Nombre d'enfants : \_\_\_\_ Ages : \_\_\_\_\_

Situation professionnelle :  Etudiant  Salarié  Demandeur d'emploi

**Diplômes** (les 3 derniers) :

Période :	Diplôme :	Etablissement:

**Compétences :**

Anglais :  Débutant  Anglais quotidien  Anglais professionnel  Bilingue  
 Informatique :  Débutant  Moyen  Expert

**Expériences** (les 2 plus significatives) :

Période :	Société :	Poste et missions:

Motivations (3 mots)	Hobbies et niveau (Sport, musique ...)	Projets envisagé (association, soirée, évènement ...)

**Projet professionnel :**

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**19. BON DE COMMANDE en 2 ans**

**EvaniaRH, formation ABSformation**  
**Espace ALTAPROUREMENT**  
 1 impasse du Corbon  
 44350 GUERANDE  
 Tel. 02 40 42 26 90  
 mail : information@absformation.fr  
 N° formateur : 11 78 81456 78  
 Siret : 510 294 770

**Réf. Commande :**  
 Date : \_\_\_\_\_  
 Nom/Prénom : \_\_\_\_\_  
 Adresse : \_\_\_\_\_  
 CP / Ville : \_\_\_\_\_  
 Téléphone : \_\_\_\_\_  
 E-mail: \_\_\_\_\_

**Validité des tarifs :** Tarifs uniquement valables pour un financement personnel. Tout financement par un organisme de financement doit faire l'objet d'un devis spécifique.

Désignation	Détail	Qté	Tarif unitaire € HT(2)	Prix TTC(1)
<b>Formation par correspondance (en 2 ans)</b>				
<b>préparation à l'examen du BTS NRC « Négociation et Relation Client »</b>				
<b>Durée : 2 années de formation</b> (de la date d'inscription jusqu'à la date d'examen)				
<b>Frais de dossier</b>	Frais administratifs d'inscription de l'élève	1	150,00 €	150,00 €
<b>Supports de formation</b>	Sur support numérique	1	800,00 €	800,00 €
<i>Les supports sous format papier sont disponibles mais avec un coût supplémentaire de 800 euros</i>				
<b>Suivi pédagogique</b>	par téléphone ou email	1	800,00 €	800,00 €
<i>Envoi par voie électronique des supports pédagogiques, des devoirs et des corrections prévus au programme, suivi des stages, des inscriptions à l'examen et vérification des dossiers professionnels, ...</i>				
<b>Frais techniques</b>	Frais techniques engagés pour débiter la formation		150,00 €	150,00 €
<i>Création et mise à disposition d'outils, documents, recrutement du responsable pédagogique, ...</i>				
<b>Comprend les cours de :</b> Français - Culture générale et expression, Langue vivante étrangère, Economique, Droit, Management, Management des unités commerciales, Gestion des unités commerciales, Bases de la mercatique, La relation commerciale, La mercatique des réseaux d'unités commerciales, Communication, Informatique commerciale, CPAP (conduite et présentation d'activité professionnelle)				
<b>Rythme de formation :</b> équivalence d'environ 87 heures par mois et 868 heures de formation par année de formation.				
<b>Evaluation :</b> contrôles semestriels				
<b>TOTAL HT et TTC</b>	<input type="checkbox"/> <b>1900,00 € (paiement en 2 fois)</b> voir ci-dessous si plus d'échéances			

(1)TVA non applicable (article 261-4-4° du code général des impôts, articles 202 A de l'annexe II au CGI à 202 D de l'annexe II au CGI et l'arrêté du 30 décembre 1994.), (2) Tarif unitaire hors taxes en euros.

- Mode de paiement :**  Chèque libellé au nom d'**EVANIA RH**  Virement
- 150 euros à la commande puis le reste euros le mois suivant
  - 150 euros à la commande puis 5 mensualités suivantes de 370 euros (coût total : 2000 euros).
  - 150 euros à la commande puis 10 mensualités suivantes de 215 euros (coût total : 2300 euros).
  - 150 euros à la commande puis 16 mensualités suivantes de 150 euros (coût total : 2550 euros).

Je reconnais avoir lu et compris les conditions générales de vente et je les accepte.

**Fait à Guérande**  
**Le**

**Signature de l'élève** Précédée de la mention lue et approuvée

**20. BON DE COMMANDE en 1 an**
**EvaniaRH, formation ABSformation**
**Espace ALTAPROUREMENT**

1 impasse du Corbon

44350 GUERANDE

Tel. 02 40 42 26 90

mail : information@absformation.fr

N° formateur : 11 78 81456 78

Siret : 510 294 770

**Réf. Commande :**

Date : \_\_\_\_\_

Nom/Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

CP / Ville : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**Validité des tarifs :** Tarifs uniquement valables pour un financement personnel. Tout financement par un organisme de financement doit faire l'objet d'un devis spécifique.

Désignation	Détail	Qté	Tarif unitaire € HT(2)	Prix TTC(1)
<b>Formation par correspondance (en 1 an)</b>				
<b>préparation à l'examen du BTS NRC « Négociation et Relation Client »</b>				
<b>Durée : 1 année de formation</b> (de la date d'inscription jusqu'à la date d'examen)				
<b>Positionnement</b>	Frais de dossier de positionnement (étude et rédaction)	1	90,00 €	90,00 €
<b>Frais de dossier</b>	Frais administratifs d'inscription de l'élève	1	150,00 €	150,00 €
<b>Supports de formation</b>	Sur support numérique	1	800,00 €	800
<i>Les supports sous format papier sont disponibles mais avec un coût supplémentaire de 800 euros)</i>				
<b>Suivi pédagogique</b>	par téléphone ou email	1	400,00 €	400,00 €
<i>Envoi par voie électronique des supports pédagogiques, des devoirs et des corrections prévus au programme, suivi des stages, des inscriptions à l'examen et vérification des dossiers professionnels, ...</i>				
<b>Frais techniques</b>	Frais techniques engagés pour débiter la formation	1	100,00 €	100,00 €
<i>Création et mise à disposition d'outils, documents, recrutement du responsable pédagogique, ...</i>				
<b>Comprend les cours de (en équivalence heures par an) :</b> Français - Culture générale et expression, Langue vivante étrangère, Economique, Droit, Management, Management des unités commerciales, Gestion des unités commerciales, Bases de la mercatique, La relation commerciale, La mercatique des réseaux d'unités commerciales, Communication, Informatique commerciale, CPAP (conduite et présentation d'activité professionnelle)				
<b>Rythme de formation :</b> équivalence d'environ 812 heures de formation par année de formation.				
<b>Evaluation :</b> contrôles semestriels				
<b>TOTAL HT et TTC</b>	<input type="checkbox"/> <b>1540,00 € (paiement en 1 fois)</b>			

(1)TVA non applicable (article 261-4-4° du code général des impôts, articles 202 A de l'annexe II au CGI à 202 D de l'annexe II au CGI et l'arrêté du 30 décembre 1994.), (2) Tarif unitaire hors taxes en euros.

En cas de refus du rectorat, concernant le dossier de positionnement de l'élève pour une formation en 1 an, l'élève disposera de 15 jours après réception de la décision du rectorat pour annuler sa formation. En cas d'annulation dans ce délai, « les frais de dossier, de supports de formation, de suivi pédagogique et les frais techniques » déjà payés par l'élève seront remboursés à ce dernier. Dans tout autre cas, les conditions tarifaires s'appliquent.

L'élève a demandé à bénéficier d'une formation en un an au lieu de deux ans. L'établissement de formation a informé l'élève que seul le rectorat était habilité à accepter ou à refuser les candidatures pour passer l'examen final du brevet de technicien supérieur après une formation d'un an. L'élève a donc fait le nécessaire pour obtenir l'accord du rectorat avant de débiter la formation. L'organisme de formation ne pourra pas être tenu responsable si le rectorat refusait la candidature de l'élève pour passer l'examen après 1 an de formation. De plus, si le rectorat l'accepte, l'élève sera dispensé des épreuves E1 et E2 et le tarif ci-dessus restera inchangé.

Mode de paiement :  Chèque libellé au nom d'EVANIA RH  Virement

90 euros à la commande puis 1450 euros le mois de validation du rectorat

90 euros à la commande puis 5 mensualités suivantes de 299 euros (coût total : 1585 euros).

90 euros à la commande puis 10 mensualités suivantes de 169 euros (coût total : 1780 euros).

90 euros à la commande puis 16 mensualités suivantes de 109 euros (coût total : 1834 euros).

Je reconnais avoir lu et compris les conditions générales de vente et je les accepte.

**Signature**

Je reconnais avoir lu et compris les conditions générales de vente et je les accepte.

**Fait à Guérande**

**Signature de l'élève** Précédée de la mention lue et approuvée

Le

**Conditions tarifaires formation par correspondance (page 1/2)****Article 1 : Matériel, tarifs et attestation de formation**

Avant toute formation, le client fait le nécessaire pour disposer du matériel nécessaire pour suivre la formation et notamment, sans que la liste en soit exhaustive : le matériel et les logiciels informatiques (ordinateur, tablette, logiciels pour télécharger, enregistrer, lire et modifier les fichiers sous formats pack office ou open office, pdf, image, video, son, zippé, mails, site internet, précédemment cités, ...), les accès à internet et aux emails. Le vendeur ne pourra pas être tenu responsable si le client ne dispose pas des éléments précités et le contrat demeurera valable.

Nos tarifs ne comprennent pas :

- le coût de l'acquisition de fournitures pédagogiques complémentaires à la formation (livres, cédéroms, films, musiques, tableaux, dessins,...) telles que, sans la liste en soit exhaustive, les sources bibliographiques indiquées dans les supports de formation ou par l'organisme définissant le référentiel de chaque formation.
- les frais annexes nécessaires à l'accessibilité aux services (téléphone, déplacement aux prestations d'accompagnement en présence et aux regroupements, connexions internet, matériel et logiciels informatiques, ...),
- le cas échéant, les droits et les frais d'inscription obligatoires pour les formations diplômantes (enseignement supérieur, BTS, ...) et les concours, payables auprès des établissements concernés,
- le cas échéant, la cotisation forfaitaire à la sécurité sociale ou à un autre organisme si l'affiliation est obligatoire et payable auprès de l'établissement de formation,
- les éventuels frais de douane ou taxes locales sont à la charge du client et relèvent de sa responsabilité. Le vendeur n'est pas tenu de vérifier et d'informer le client des droits de douane et taxe applicables. Il appartient au client de se renseigner auprès des autorités locales compétentes sur l'existence éventuelle de tels frais.
- les frais financiers et bancaires, supportés par le client et liés au paiement de la formation tels que, sans que la liste en soit exhaustive, les frais de mise en place d'un virement automatique, les frais d'emprunt lorsque que le client doit y recourir, les frais de change pour les paiements réalisés hors de France, ...

Les cours d'anglais et de communication professionnelle par oral font l'objet d'entretiens en face à face avec un professeur et ils ne sont pas inclus dans le coût de la formation. Ils font l'objet d'un devis spécifique

Un relevé de notes et/ ou une attestation de formation pourront être adressés à l'élève sur simple demande. A l'issue de la formation, il sera adressé à l'élève une attestation de formation mentionnant les dates et l'intitulé de celle-ci conformément à l'article L. 335-15 du code de l'Education. Cette attestation sera délivré sous condition d'avoir réalisé tous les devoirs obligatoires prévus au programme (y compris ceux que les professeurs lui ont demandé de refaire), d'avoir assisté à tous les stages obligatoires (lorsqu'ils sont inclus à son programme) et

d'avoir payé le montant total de la formation. Lorsque l'élève sera en retard sur ces paiements au moment de l'examen final, l'organisme de formation ne pourra pas valider son attestation de suivi de formation auprès de l'autorité organisant l'examen. La formation sera considérée comme incomplète jusqu'au paiement définitif des sommes dues. Le candidat pourra se présenter à l'épreuve suivante et le vendeur lui fournira une attestation de formation, sous réserve que le client soit à jour dans ces paiements.

**Article 2 : Validité du contrat**

**Article L444-8 alinéa 1 du code de l'éducation :** « A peine de nullité, le contrat ne peut être signé qu'au terme d'un délai de sept jours après sa réception. »

Les formulaires de contrat étant téléchargeables, à tout moment, sur internet, le client est réputé avoir respecté le délai de sept jours lors de la signature du contrat.

**Article 3 : Rétractation**

L'élève bénéficie d'un délai de 14 (quatorze) jours calendaires à partir du jour de la conclusion du contrat pour se rétracter par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR). Pour être accepté par l'organisme de formation, le courrier de rétractation devra être envoyé à l'adresse figurant sur le bon de commande.

En cas de rétractation, l'organisme de formation remboursera la totalité des sommes déjà versées par l'élève, frais de livraison inclus. Ce remboursement s'effectuera par chèque, au plus tard dans les 14 (quatorze) jours calendaires qui suivent la date à laquelle l'organisme de formation a été informé de la décision de rétractation de l'élève.

**Modèle de lettre de rétractation**

À l'attention de EvaniaRH, espace Altaprocurement, 1 impasse du Corbon, 44350 GUERANDE, Mail : [information@absformation](mailto:information@absformation).

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la prestation de services ci-dessous :

Commande (date et/ou référence et objet) :

Nom et adresse du client :

Date et Signature du client (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

**Article 4 : Modalités de résiliation**

**Article L444-8 alinéa 2 du code de l'éducation :** « Le contrat peut être résilié par l'élève, ou son représentant légal, si, par suite d'un cas fortuit ou d'une force majeure, il est empêché de suivre l'enseignement correspondant. Dans ce cas, la résiliation ne donne lieu à aucune indemnité. »

**Article R 444-26 du code de l'éducation :** « En cas de survenance de l'empêchement prévu au deuxième alinéa de l'article L 444-8, à la suite d'un cas fortuit ou d'une force majeure, l'élève ou son représentant légal notifie la résiliation, en précisant les motifs, à l'organisme privé d'enseignement à distance, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. A défaut de réponse de l'organisme privé, la résiliation prend effet huit jours après la date de la réception de cette lettre. »

Page 1/2

**Fait à Guérande**

**Le**

**Signature de l'élève** Précédée de la mention lue et approuvée



**Conditions tarifaires formation par correspondance (page 2/2)**

L'organisme privé restitue aussitôt les sommes versées par l'élève ou pour son compte par un tiers ou par un organisme de crédit, qu'il détiendrait à titre de provision ou d'avance et qui ne constitueraient pas la contrepartie de services effectivement rendus à la date d'effet de la résiliation. L'estimation pécuniaire de ces services est faite à proportion du temps couru depuis la date d'entrée en vigueur du contrat. »

Seuls les frais engagés par l'organisme de formation jusqu'à la date de la résiliation restent dus par l'élève à l'organisme de formation.

**Article L444-8 alinéa 3 et 4 du code de l'éducation :**

« Jusqu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat, celui-ci peut être unilatéralement résilié par l'élève moyennant une indemnité dont le montant ne saurait excéder 30 % du prix du contrat, fournitures non comprises. Les sommes déjà versées peuvent être retenues à due concurrence.

Les livres, objets ou matériels dont le contrat prévoyait la fourniture à l'élève et qui ont été effectivement livrés à la date de la résiliation, restent acquis pour la valeur estimée au contrat. »

Les frais de dossier et les frais techniques seront remboursés uniquement si la commande est résiliée dans les 14 calendaires suivant la date de signature du contrat.

Pour toute résiliation intervenant dans les 90 jours calendaires à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat :

- Les frais des supports de formation déjà livrés à l'élève restent dus par ce dernier à l'organisme de formation.
- Les frais de suivi pédagogiques restent dus à hauteur de 30% du montant indiqué dans le contrat.

Pour toute résiliation intervenant au-delà des 90 jours calendaires à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat : l'intégralité du montant du contrat est due par l'élève à l'organisme de formation.

**Article L444-8 alinéa 5 et 6 du code de l'éducation :** « Il ne peut être payé par anticipation plus de 30 % du prix convenu, fournitures non comprises. Pour les cours dont la durée totale est supérieure à douze mois, les 30 % sont calculés sur le prix de la première année pédagogique telle qu'elle est prévue par le plan d'études.

Le contrat doit, à peine de nullité, reproduire les dispositions du présent article. Il ne peut comporter de clause attributive de compétence. »

**Article R444-27 du code de l'éducation :** « S'il entend faire usage de la faculté de résiliation prévue au troisième alinéa de l'article L. 444-8, l'élève ou son représentant légal notifie la résiliation à l'organisme privé d'enseignement à distance, sans être tenu de la motiver, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

La résiliation prend effet à la date de réception de cette

lettre par l'organisme privé intéressé. Celui-ci restitue aussitôt les sommes versées par l'élève ou pour son compte par un tiers ou par un organisme de crédit, qu'il détiendrait à titre de provision ou d'avance et qui excéderaient le montant du prix des services effectivement rendus augmenté, le cas échéant, de celui de l'indemnité prévue au troisième alinéa de l'article L. 444-8.

L'estimation pécuniaire des services effectivement rendus est faite comme il est dit à l'article R. 444-26. »

**Article 5 : Conditions de paiement**

Paiement par chèques bancaires ou par virements libellés à l'ordre de « Evania RH ». Toute prestation commandée est due.

Tout impayé, toute présentation de paiement rejetée par la banque du client donnera lieu à une pénalité pour frais de dossier selon les conditions et les modalités suivantes.

- Lorsqu'une échéance n'aura pas été payée dans les délais prévus, une première relance, sera effectuée. Aucune majoration ne sera appliquée au client pour cette première relance. Chaque relance suivante sera facturée 9 euros par relance de paiement. Les relances suivantes pourront être réalisées tous les 5 jours calendaires jusqu'à la régularisation des sommes dues. Les relances seront effectuées par l'organisme de formation ou par tiers désigné par l'organisme de formation, par email ou par courrier postale.
- Tout chèque rejeté sera facturé 20 euros par rejet.
- En cas de refus de paiement par l'élève, des frais de contentieux lui seront facturés, qu'il s'agisse des frais de relance, des frais de procédure juridiques, des frais d'huissier, ou de toutes autres frais engagés par l'organisme de formation pour obtenir le paiement de la formation.

En cas de retard de paiement, les sommes dues deviennent immédiatement exigibles et l'organisme de formation se réserve le droit de recouvrer les sommes dues par tous les moyens légaux en vigueur. De plus, l'organisme de formation peut, à sa convenance, dès le mois suivant le retard de paiement observé, soit différer temporairement le suivi pédagogique et l'envoi des supports de formation jusqu'à la régularisation des sommes dues, soit mettre fin définitivement à la formation. Lorsque les cours sont différés temporairement, l'envoi des supports de cours reprendra dès réception des sommes dues par l'élève.

La personne signant le présent contrat reconnaît être majeure, ne pas être frappée d'incapacité au moment de la signature du contrat. La personne s'engageant à payer la présente commande déclare disposer des moyens financiers nécessaires pour le paiement de la formation et avoir fait de nécessaire pour assurer ce paiement, et notamment, sans que la liste en soit exhaustive, avoir pris une caution, une assurance, un financement extérieur, ou tout autre moyen garantissant à l'établissement de formation le paiement de la formation afin d'éviter les cas fortuits ou les cas de force majeure, tels que, sans que la liste en soit exhaustive, chômage, licenciement, divorce, ... qui pourraient générer des difficultés de paiement.

Page 2/2

Fait à Guérande

Signature de l'élève Précédée de la mention lue et approuvée

Le

## 21. Mode de paiement

### 1. Par chèque

Chèque libellé au nom **d'EVANIA RH**

### 2. Par virement

<i>Intitulé du compte</i>	<b>c/étab</b>	<b>c/guichet</b>	<b>n/compte</b>	<b>c/rice</b>	<b>domiciliation</b>
<b>EVANIA RH</b> 13 RUE SAINT HONORE 78000 VERSAILLES	14445	00400	08000436021	86	CE BRETAGNE - PAYS DE LOIRE RUE DE LA FUIE, ZAC DE VILLEJAMES 44350 GUERANDE TEL : 02.53.84.10.58
<b>IBAN</b>	FR76	1444	5004	0008	0004   3602   186
<b>BIC</b>	C E P A F R P P 4 4 4				