

Attention NRC devient NDRC dès la rentrée 2018

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Former des professionnels experts de la relation client dans toute sa globalité



Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites *web*, des applications et des réseaux sociaux.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

Une formation en classe et en entreprise qui conduit l'étudiant(e) à développer les compétences suivantes :

- la communication et la négociation avec les clients ou prospects,
- la mise en place et le pilotage des stratégies de vente individualisées,
- l'organisation et l'animation d'un évènement commercial,
- le développement et l'animation d'un réseau de distributeurs, de partenaires, de vente directe,
- la gestion de la relation client à distance et la vente en e-commerce,
- la maîtrise de la culture numérique. ...

PROFIL DU CANDIDAT ET DE L'ETUDIANT(E)

Les bacheliers de l'enseignement technologique, général ou professionnel peuvent intégrer un **B.T.S. Négociation et Digitalisation de la Relation Client**.

Compétences relationnelles

Pour créer une relation client pérenne, le commercial fait preuve de confiance en soi, d'écoute, de curiosité, d'adaptabilité, de sens de l'objectif, de gestion des émotions, de résistance au stress. Il dispose d'un pouvoir de conviction et d'une capacité de persuasion. Il fait preuve d'un bon relationnel, a un sens de l'organisation et sait se montrer disponible et mobile

Vous aimez communiquer ;

- Vous maîtrisez la langue française tant à l'écrit que l'oral ;
- Vous aimez prendre des initiatives,
- Vous êtes curieux et dynamique ;
- Vous appréciez l'utilisation d'applications numériques.

OBJECTIF

Une formation sur deux années en vue de l'obtention du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation client (Éducation Nationale).

L'objectif est de former un

- commercial généraliste.
- expert de la relation client considérée sous toutes ses formes.

Un suivi pédagogique est assuré par l'équipe pédagogique tout au long de la formation de l'étudiant(e).

IMMERSION EN ENTREPRISE

- **16 semaines de stage réparties sur les deux années d'études**
- **Des actions commerciales ponctuelles au service des entreprises locales.**

Cette immersion en entreprise qui permet de développer, d'acquérir et d'approfondir les compétences professionnelles.

VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE DU BTS NDRC

Horaires hebdomadaires durant les deux années	
Culture générale et expression	2 h
Culture économique juridique et managériale	4 h
Culture économique juridique et managériale appliquée	1 h
Communication en langue vivante étrangère 1	3 h
Communication en langue vivante étrangère 2 (option recommandée)	2 h
Relation clients et négociation-vente	6 h
Relation clients à distance et digitalisation	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h
Atelier de professionnalisation	4 h

EXAMEN

Unités	Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
1	Culture générale et expression	3	écrite	4 h
U2	Communication en langue vivante étrangère I	3	orale	1 h 30* + 30 mn
U3	Culture économique juridique et managériale	3	écrite	4 h
U4	Relation clients et négociation-vente	5	CCF * (2 situations d'évaluation)	
U5	Relation clients à distance et digitalisation	4	écrite + épreuve pratique	3h + 40 mn
U6	Relation client et animation de réseaux	4	CCF * (2 situations d'évaluation)	
UF1	Communication en langue vivante étrangère II		orale	20mn

*contrôle en cours de formation

* temps de préparation

PERSPECTIVES D'EMPLOI A L'ISSUE DE LA FORMATION

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur – Représentant - Commercial terrain – Négociateur - Délégué Commercial - Conseiller commercial – Chargé d'affaires ou de clientèle – Technicommercial
- Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance -
- Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur -
- Technicien de la vente à distance de niveau expert
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce - Commercial e-commerce - Commercial web-e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - marchandiseur
- Animateur réseau - Animateur des ventes
- Conseiller - Vendeur à domicile - Représentant - Ambassadeur
- etc.

Lors de son évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur - Responsable d'équipe – animateur plateau - Manager d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce - Animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur
- Chef de réseau - Directeur de réseau - Responsable de réseau
- Animateur de réseau - Responsable de zone

POURSUITE D'ETUDES :

Licences générales et professionnelles, Master, Ecoles de commerce, Séjours d'immersion à l'étranger ...