



BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

A l'issue de la formation, le titulaire du BTS NDRC doit être capable de mener, en autonomie, une relation commerciale (Professionnel ou Particulier) en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...)

LES ENSEIGNEMENTS DISPENSES

- Relation Client à distance et Digitalisation
- Relation Client et Négociation - Vente
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Culture Economique, Juridique et Managériale
- Culture générale et expression
- Anglais
- Utilisation permanente des Technologies de l'Information et de la Communication : logiciels de gestion clientèle, téléphonie assistée par ordinateur, bases de données relationnelles, internet, e-commerce...

QUELLES POURSUITES D'ETUDES ?

- 3ème année dans un secteur spécifique (grande distribution, produits frais, exportation, technico-commercial...)
- Licences professionnelles
- Ecole de commerce

UNE FORMATION PROFESSIONNALISANTE

- 1/3 enseignement général
- 2/3 enseignement professionnel
- Ateliers de professionnalisation et stage

QUELS METIERS ?

- Community manager
- Chargé de clientèle
- Commercial e-commerce
- Commercial sédentaire / nomade
- Animateur des ventes
- Animateur réseau...

QUELLES SERONT VOS MISSIONS ?

- Animer et gérer la relation commerciale à distance
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Suivre un portefeuille clients afin de le faire prospérer
- Proposer des solutions innovantes et « sur mesure» aux clients
- Mener des actions de prospection
- Etre force de propositions
- Assumer la veille commerciale

ANNEXE III ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III a Grille horaire

Modules de formation	1 ^{ère} année			2 ^{ème} année			1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
	Cours	TD	Professeur	Cours	TD	Professeur	Volume horaire Par an et par élève (à titre indicatif)	
Culture générale et expression	1	1	3	1	1	3	60	60
Langue vivante étrangère 1	2	1	4	2	1	4	90	90
Culture économique, juridique et managériale	4		4	4		4	120	120
Culture économique, juridique et managériale appliquée ¹		1	2		1	2	30	30
Relation client et négociation-vente	4	2	8	4	2	8	180	180
Relation client à distance et digitalisation	3	2	7	3	2	7	150	150
Relation client et animation de réseaux	3	1	5	3	1	5	120	120
Atelier de professionnalisation ²		4	8		4	8	120	120
Total	17	12	41	17	12	41	870	870
Enseignement facultatif langue vivante étrangère 2	1	1	3	1	1	3	60	60

¹ Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.

² L'atelier de professionnalisation doit favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux. L'atelier de professionnalisation permet à l'étudiant :

- d'expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux trois blocs de compétences ;
- d'être accompagné dans son développement professionnel.

L'atelier de professionnalisation prend diverses formes :

- des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ;
- des séances d'enseignements conjoints avec des professeurs de disciplines générales. Il y a nécessité par exemple de développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ;
- la réalisation de missions commerciales ponctuelles liées ou non aux stages ;
- l'appui à la recherche et à la finalisation des stages ;
- des modules d'accompagnement personnalisé.