

**BTS**

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Lycée Albert Camus  
**POST-BAC**

**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), le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, en 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 technicien NDRC possède une véritable culture numérique pour agir à tout moment en tout lieu.**

**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.**

## **Caractéristiques**

Des ateliers de professionnalisation visent à faire acquérir et développer les compétences professionnelles notamment dans l'utilisation des technologies numériques et la maîtrise de l'environnement numérique.

## **Les périodes de formation en entreprise**

**16 semaines réparties sur les deux années de formation**

## Exemples de digitalisation

- Logiciels PGI, CRM, Marchandisage, applications web : plateformes de e-commerce, systèmes de gestion de contenus (sites, blogs, newsletters, etc.), e-publication, outils d'évaluation web, communication (réseaux sociaux, sms, FAQ, messagerie, visio-tchat), traitement d'images et de vidéos, géolocalisation
- Applications au service de la mobilité et de la e-relation client
- Études de marché, géomercatiques, de satisfaction, des secteurs de vente
- Stratégie commerciale, portefeuille clients, plan d'actions commerciales de l'organisation
- Systèmes d'objectifs commerciaux et financiers, tableaux de bord
- Informations produits, services associés et conditions commerciales, outils d'aide à la vente

## Disciplines enseignées et horaires hebdomadaires

	1ère année	2ème année
<b>ENSEIGNEMENT GENERAL</b>		
Culture générale et expression	2 h	2 h
Langue vivante étrangère 1 : anglais obligatoire	3 h	3 h
Culture économique, juridique et managériale	4 h	4 h
Langue vivante étrangère 2 facultatif : espagnol	2 h	2 h
<b>3 DOMAINES D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>		
Relation client et négociation-vente	6 h	6 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h	4 h
<b>ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION ET CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE APPLIQUEE</b>	<b>5 h</b>	<b>5 h</b>

## Débouchés professionnels

### Exemples de primo insertion professionnelle :

- Négociation-vente : vendeur, commercial terrain, négociateur, conseiller commercial, ...
- Relation client à distance et e-relation : télévendeur, téléconseiller, technicien de la vente à distance de niveau expert, commercial web-e-commerce
- Animation de réseaux de distributeur et de vente directe : animateur commercial site e-commerce, e-marchandiseur, animateur de réseau, ou de ventes

### Exemples d'évolutions professionnelles possibles :

- Superviseur, responsable d'équipe, animateur,
- Responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce, animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur...

## Poursuites d'étude

- CPGE ATS économie-gestion du lycée Jules Guesde préparant aux concours Passerelle 2 ou Tremplin 2 (en partenariat avec l'UM3 de Montpellier pour préparer une L3 AES)
- Écoles de commerce
- Licences professionnelles en logistique, grande distribution, communication, marketing, gestion des ressources humaines, etc.

