

**BTS**

# Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Lycée Albert Camus  
**POST-BAC**

Sous statut scolaire  
ou  
Par apprentissage



**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 : plates-formes 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
  - Data, bases de données prospects et clients

## 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.

## BTS proposé sous statut scolaire ou par apprentissage en partenariat avec le GRETA CFA Gard-Lozère



### Préparer le BTS NDRC par apprentissage au lycée Albert Camus



C'est choisir un parcours sécurisé. Je peux commencer ma formation sous statut scolaire et basculer en apprentissage si je suis recruté.e par un employeur en cours d'année.



C'est être dans une classe mixte avec des étudiants et des apprentis. Je suis en entreprise 2 jours par semaine et des semaines complètes durant certaines périodes.



C'est être accompagné.e par mes enseignants, même lorsque je suis en entreprise.



C'est passer certaines épreuves du BTS en cours de formation.