

BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client

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/usageur 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.

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.

Périodes de formation en entreprise

16
semaines
réparties
sur les deux
années

Disciplines enseignées

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère 1 *obligatoire*

CEJM : Culture économique, juridique et managériale

Langue vivante étrangère 2 *facultatif*

3 DOMAINES D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Relation client et négociation-vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION ET CEJM APPLIQUÉE

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-marchandisier, 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'études

- 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.
- Licences puis Masters (LMD) : AES, Information-communication, Sciences du management, Management des technologies multimédia...

Établissements publics (sans frais d'inscription)

Établissements	Contacts	Portes ouvertes	Langues vivantes	Charte Erasmus+	Internat
AUDE					
Lycée Louise Michel 2 Rue Jean Moulin BP828 11100 Narbonne	Isabelle.Crosbie@ac-montpellier.fr www.lyc-michel-narbonne. ac-montpellier.fr	Vendredi 15 février 2019 17h à 20h	Anglais Espagnol	✓	Non
GARD					
Lycée Albert Camus 51 avenue Georges Pompidou 30911 Nîmes cedex 2	patrick.maurin1@ac-montpellier.fr www.lyc-camus-nimes.ac-montpellier.fr	Samedi 9 février 2019 9h à 12h30	Anglais (obligatoire) Espagnol (facultatif)	✓	Non
HÉRAULT					
Lycée Charles Alliès 24 boulevard Joliot Curie 34120 Pézenas	arnold.fernandez@ac-montpellier.fr www.lyc-allies-pezenas.ac-montpellier.fr		Anglais Espagnol	✓	Non
Lycée des Métiers P. Mendes France 380 rue du Mas de Brousse 34060 Montpellier Cedex 2	germinal.valls@ac-montpellier.fr www.lmpmf.fr	Mercredi 13 février 2019 9h à 12h30	Anglais Espagnol	✓	Non
Lycée Jean Monnet Rue de Malbosc BP7045 34088 Montpellier Cedex	ce.0341736c@ac-montpellier.fr ddept.monnet34@ac-montpellier.fr www.lyc-monnet-montpellier. ac-montpellier.fr	Samedi 16 février 2019 9h à 16h	Anglais	✓	Non
PYRÉNÉES-ORIENTALES					
Lycée Jean Lurçat 25 Avenue Albert Camus 66000 Perpignan	sebastien.blasy@ac-montpellier.fr www.lyc-lurcat-perpignan. ac-montpellier.fr	Samedi 9 février 2019 8h30 à 13h	Anglais Espagnol	✓	Non

