

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



LYCÉE DES MÉTIERS DES POLYTECHNIQUES- PIERRE MENDES FRANCE



CONTACT

ce.0340043m@ac-montpellier.fr
josiane.mangiavillano@ac-montpellier.fr
<https://lyc-mendesfrance-montpellier.ac-montpellier.fr>

Tel : 04 67 13 35 00

Lycée des Métiers
P. Mendès France
380 rue du Mas de Brousse 34060
Montpellier Cedex 2



**Diplôme
Bac +2**



**2 années
De
Formation**



**Un suivi
Personnalisé**

DEVENEZ UN(E) PROFESSIONNEL(LE) DE LA RELATION CLIENT !

OBJECTIFS

Cette formation vous permettra d'acquérir une véritable culture numérique, ainsi que la capacité à gérer la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

Vous serez capable d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation et 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



Caractéristiques

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.

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.

Exemple 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.

Métiers visés

Exemples de primo insertion professionnelle :

- Négociation-vente : vendeur, commercial terrain, négociateur, conseiller commercial, ...
- Relation client à distance et e-relation : télévendeur, télé conseiller, 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...

Après le BTS

- 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...

ENSEIGNEMENTS



ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

Bloc de compétences 1 : Relation client et négociation-vente

Développement de la clientèle - négociation - vente et valorisation de la relation client - animation de la relation client - veille et expertise

Bloc de compétences 2 : Relation client à distance et digitalisation

Vente à distance et accompagnement du client - gestion de la e-relation et de la vente en e-commerce - développement et animation de la relation en e-commerce

Bloc de compétences 3 : Relation client et animation de réseaux

Contribution à l'implantation et la promotion de l'offre aux distributeurs - animation de réseaux de partenaires - création et animation d'un réseau de vente directe

Savoirs associés

Marketing - Communication - Négociation - Management - Gestion commerciale - Statistiques
Savoirs technologiques / web - Culture digitale - Savoirs juridiques - Savoirs rédactionnels

ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Culture générale et expression

L'objectif est de rendre les étudiant(es) aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux : relation dans l'entreprise et à l'extérieur, relations avec la clientèle ou la hiérarchie.

Le but est aussi d'améliorer l'expression écrite et orale, de façon à rendre les candidat (es) capables de rédiger rapports et notes de synthèse, et de faire des exposés sur des sujets d'actualité.

Langue vivante étrangère Compréhension écrite de documents en lien avec le domaine professionnel. Compréhension orale. Expression orale en continu ou en interaction. Evaluation du niveau B2 des activités langagières à l'oral.

Culture Économique, Juridique et Managériale

L'intégration de l'entreprise dans son environnement. La régulation de l'activité économique. L'organisation de l'activité de l'entreprise.

L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise. Les mutations du travail. Les choix stratégiques de l'entreprise.

Épreuves	Forme	Durée	Coefficient
Culture générale et expression	Écrite	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	Orale	30 min + 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	Écrite	4h	3
Relation client et négociation vente	Orale	40 min + 1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Écrite et Pratique	3h + 30 min	4
Relation client et animation de réseaux	Orale	40 min	3
Communication en langue vivante étrangère (facultative)	Orale	20 min	

LA PÉDAGOGIE

- Étude de cas en situation réelle
- Méthodes pédagogiques variées
- Évaluation tout au long du cursus

- Travaux en groupe en mode projet
- Culture entrepreneuriale



PÉRIODE DE FORMATION EN ENTREPRISE



16 Semaines réparties sur les deux années de formation