

BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client

Réforme au 1er septembre 2018

Remplace le BTS Négociation & 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/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.

Périodes de formation en entreprise

Durée

16 semaines sur les deux années

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.

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...

Enseignements

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL
Culture générale et expression
Langue vivante étrangère 1 <i>obligatoire</i>
CEJM : Culture économique, juridique et managériale
Langue vivante étrangère 2 <i>facultatif</i>
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

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...