

BTS NDRC

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



Lycée Langevin Wallon
126 avenue Roger Salengro
94500 Champigny sur Marne
01 48 81 08 33
btsndrc.langevin@laposte.net

Rénovation du BTS NRC

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Gérer la relation client dans sa globalité et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires.
- Organiser et animer un évènement commercial.
- Gérer la relation client à distance et la vente en e-commerce.
- Développer et animer un réseau de distributeurs, partenaires, de vente directe.
- Maîtriser la culture digitale.

LES DEBOUCHES

- Chargé de clientèle, conseiller, négociateur
- Animateur réseau
- Animateur en e-commerce
- Conseiller de vente à distance, télévendeur
- Conseiller de vente à domicile
- **Evolution** : chef des ventes, manager d'équipe, responsable de réseau, rédacteur web e-commerce

LES MISSIONS EN ENTREPRISE

- Qualification de fichiers, prospection, négociation et suivi de clientèle.
- Mise en place d'opérations commerciales en face à face et en e-commerce.
- Participation à des salons et évènements commerciaux.

LA FORMATION

- Enseignement professionnel : 17h de cours + 12 h de TD
- Enseignement général : 10h de cours
- Enseignement pratique : 16 semaines de stage sur les 2 années

LES POURSUITES D'ETUDES

- Licences générales et professionnelles
- Master
- Ecoles de commerce en France ou à l'étranger

LE PROFIL ET LES QUALITES REQUISES

- Bac général, technologique et bac professionnel commercial
- Sens aigu du service client
- Adaptabilité et réactivité
- Bon relationnel
- Ecoute et curiosité
- Organisation et autonomie

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

HORAIRES DE FORMATION

| | Première année | Seconde année |
|--|----------------------|----------------------|
| ENSEIGNEMENTS | Horaire hebdomadaire | Horaire hebdomadaire |
| Culture générale et expression | 2 (1+1) | 2(1+1) |
| Communication en langue vivante étrangère 1 | 3 (2+1) | 3(2+1) |
| Culture économique, juridique et managériale | 5 (4+1) | 4 (1+1) |
| Relation client et négociation vente | 6 (4+2) | 6 (4+2) |
| Relation client à distance et digitalisation | 5 (3+2) | 5 (3+2) |
| Relation client et animation de réseaux | 4 (3+1) | 4 (3+1) |
| Atelier de professionnalisation | 4 (0+4) | 4 (0+4) |
| TOTAL | 29 (17+12) | 29 (17+12) |
| Option : Communication en langue vivante étrangère 2 | 3 | 3 |

TEMPS EN ENTREPRISE

16 semaines de stage réparties sur les 2 années de formation

EPREUVES A L'EXAMEN

| Épreuves | Coef. | Forme | Durée |
|--|-------|---------------------------------------|---------------|
| E1 CGE | 3 | Écrite | 4 h |
| E2 Communication en langue vivante étrangère 1 | 3 | Orale | 30 mn + 30 mn |
| E3 Culture économique, juridique et managériale | 3 | Écrite | 4 h |
| E4 Relation client et négociation vente | 5 | CCF : 2 situations d'évaluation orale | 40 mn + 1h |
| E5 Relation client à distance et digitalisation | 4 | Écrite + pratique | 3 h+ 40 mn |
| E6 Relation client et animation de réseaux | 3 | CCF : 2 situations d'évaluation orale | 40 mn |
| Option : Communication en langue vivante étrangère 2 | 2 | Orale | 20 mn + 20 mn |