

## **BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

Il s'agit d'une formation professionnelle proposée aux titulaires d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général.

### **Définition du métier :**

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial qui prend en charge la dimension client dans sa globalité et notamment l'environnement digital et numérique.

### **Ses missions :**

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

### **Profil de l'étudiant en BTS NDRC :**

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique.
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web.
- Avoir le goût de valoriser des produits, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales.
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés.
- S'assurer de disposer de bonnes conditions de mobilité géographique.
- Connaître les diversifications et outils professionnels liés à la digitalisation de la relation client et du point de vente.

### **Activités et blocs de compétences enseignés :**

- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère (anglais LV1 obligatoire - espagnol LV2 option)
- Culture économique, juridique et managériale
- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

### **Stages :**

La formation est ponctuée par plusieurs projets commerciaux au service d'une entreprise, visant à développer une démarche active auprès de la clientèle. Enfin, 16 semaines de stage dans une ou plusieurs entreprises, réparties sur les deux années, sont obligatoires.

## Grille horaire hebdomadaire de la formation :

Enseignement général	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année
▪ Culture générale et expression	2 h	2 h
▪ Langue vivante étrangère 1	3 h	3 h
▪ Culture économique, juridique et managériale	4 h	4 h
▪ Culture économie, juridique et managériale appliquée	1 h	1 h
▪ 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
▪ Atelier de professionnalisation	4 h	4 h
<b>Total</b>	<b>29 h</b>	<b>29 h</b>
Enseignement facultatif : langue vivante étrangère 2	2 h	2 h

## Les épreuves d'examen :

EPREUVES	Type	Durée	coef
▪ E1 - Culture générale et expression	Ecrit	4 h	3
▪ E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	Oral	30 mn + 30 mn	3
▪ E3 - Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	4 h	3
▪ E4 - Relation client et négociation-vente	CCF 2 situations d'évaluation		5
▪ E5 - Relation client à distance et digitalisation	Epreuve ponctuelle écrite + Epreuve ponctuelle pratique	3 h + 40 mn	4
▪ E6 - Relation client et animation de réseaux	CCF 2 situations d'évaluation		3
▪ EF1 - Epreuve facultative : communication en langue vivante étrangère 2	Oral	20 mn + 20 mn	

## Après le BTS :

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle dans le domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.