

<http://www.btscommerciaux-annecy.fr>

## BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

~N.D.R.C.~

### Objectifs

Former les étudiants à la relation client sous toutes ses formes :

- ▷ en face à face,
- ▷ par téléphone,
- ▷ par les outils numériques (mail, réseaux sociaux, site internet, applications mobiles...)

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale

### Débouchés professionnels

Une fois diplômé du BTS NDRC, vous accompagnerez le consommateur tout au long du processus commercial et interviendrez sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Vous pourrez exercer des postes de :

- ▷ Vendeur(e) – Représentant(e) – Commercial(e) terrain – Négociateur – Délégué(e) commercial(e) – Conseiller(ère) commercial(e) – Chargé(e) d'affaires ou de clientèle – Technicommercial(e)
- ▷ Télévendeur(se) – Téléconseiller(ère) – Conseiller(ère) client – Chargé(e) d'assistance – Technicie(ne) de la vente à distance de niveau expert
- ▷ Animateur(rice) commercial(e) site e-commerce – Assistant(e) responsable e-commerce – Commercial(e) e-commerce – Commercial(e) web-e-commerce
- ▷ Marchandiseur – e-marchandiseur(se)
- ▷ Chef de secteur
- ▷ Animateur(rice) réseau – Animateur(rice) des ventes

### Conditions de recrutement

Quelle que soit la section d'origine, les critères de sélection sont :

- ▷ La motivation et le profil
- ▷ Les résultats scolaires
- ▷ Les appréciations des professeurs et l'avis du chef d'établissement

### Comment s'inscrire ?

Rendez-vous à partir du **22 janvier 2019** sur le site du portail national :

[www.parcoursup.fr](http://www.parcoursup.fr)

Et suivre les modalités d'inscription, cette procédure est obligatoire. Vous trouverez les pièces à joindre à votre dossier au bas de votre fiche de vœux.

**Attention :**

**Pour les élèves de terminale, veuillez à bien prendre connaissance des modalités d'orientation dans votre établissement d'origine.**

### Les missions

- ▷ **Prospecter** pour contribuer à l'amélioration du chiffre d'affaires de l'entreprise
- ▷ **Négocier et vendre**
- ▷ **Fidéliser** la clientèle
- ▷ **Mettre en place la stratégie digitale** en cohérence avec la stratégie commerciale
- ▷ **Mettre en place et réaliser** des animations commerciales

### Profil du candidat

- ▷ **Motivé** pour le métier de commercial
- ▷ **Dynamique, volontaire et actif**
- ▷ **Organisé** afin de gérer au mieux son temps
- ▷ **Créatif**
- ▷ **À l'aise** en communication, sociable
- ▷ **Responsable, mature** afin d'être crédible professionnellement
- ▷ **Autonome et mobile** géographiquement
- ▷ **Intéressé** par la maîtrise des technologies de la communication et de l'information

## Enseignement général et professionnel

<i>Formation professionnelle théorique</i>			
<i>Négociation vente et Relation client 4 h + 2 h TD</i>	<i>Relation client à Distance et digitalisation 3 h + 2 h TD</i>	<i>Relation client et animation de réseaux 3 h + 1 h TD</i>	<i>Culture économique, juridique et managériale 4 h + 1 h TD</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Cibler et prospector la clientèle</li> <li>▷ Négocier et accompagner la relation client</li> <li>▷ Organiser et animer un événement commercial</li> <li>▷ Exploiter et mutualiser l'information commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Maîtriser la relation client omnicanale</li> <li>▷ Animer la relation client digitale</li> <li>▷ Développer la relation client en e-commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs</li> <li>▷ Développer et piloter un réseau de partenaires</li> <li>▷ Créer et animer un réseau de vente directe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ L'intégration de l'entreprise dans son environnement</li> <li>▷ La régulation de l'activité économique</li> <li>▷ L'organisation de l'activité de l'entreprise</li> <li>▷ L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise</li> <li>▷ Les mutations du travail</li> <li>▷ Les choix stratégiques de l'entreprise</li> </ul>
<i>Formation générale</i>			
<i>Culture générale et expression 1 h + 1 h TD</i>		<i>Langue Vivante -Anglais - 2 h + 1 h TD</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Techniques de communication</li> <li>▷ Expression orale et écrite</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▷ Écrit et oral</li> <li>▷ Vocabulaire commercial et économique</li> <li>▷ Culture contemporaine</li> </ul>	

### Formation professionnelle pratique :

#### Ateliers de professionnalisation

- ▷ **4h / semaine en effectif réduit :**
  - des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ;
  - développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ;
  - la réalisation de missions commerciales ponctuelles liées ou non aux stages ;
  - l'appui à la recherche et à la finalisation des stages ;
  - des modules d'accompagnement personnalisé.
- ▷ **Relations avec des professionnels**
  - Parrainage avec la Fédération de la Vente Directe.
  - Conférences réalisées par des professionnels.
  - Visites d'entreprises.
  - Des liens privilégiés avec les tuteurs en entreprise.

#### Stages

- ▷ **La durée :** 16 semaines sur les 2 ans.
- ▷ **Les terrains de stage :** Tout type d'organisation (entreprises artisanales, commerciales ou industrielles proposant des prestations de biens ou de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.
- ▷ **Les activités menées par les étudiants :** Tout type de relation client (face à face, à distance, digitalisée, réseau ).

Venez nous rencontrer à la matinée  
**Portes ouvertes le samedi 09 février 2019.**