

FORMATION PROFESSIONNELLE

Négociation vente et Relation client (1) 4 h + 2 h TD	Relation client à distance et digitalisation (4) 3 h + 2 h TD	Relation client et animation de réseaux (1) 3 h + 1 h TD	Culture économique, juridique et managériale (2) 4 h + 1 h TD
<ul style="list-style-type: none"> » Cibler et prospecter la clientèle » Négocier et accompagner la relation client » Organiser et animer un événement commercial » Exploiter et mutualiser l'information commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> » Maîtriser la relation client omnicanale » Animer la relation client digitale » Développer la relation client en e-commerce 	<ul style="list-style-type: none"> » Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs » Développer et piloter un réseau de partenaires » Créer et animer un réseau de vente directe 	<ul style="list-style-type: none"> » 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
FORMATION GÉNÉRALE			
Culture générale et expression (2) 1 h + 1 h TD		Langue Vivante -Anglais - (3) 2 h + 1 h TD	
<ul style="list-style-type: none"> » Techniques de communication » Expression orale et écrite 		<ul style="list-style-type: none"> » Écrit et oral » Vocabulaire commercial et économique » Culture contemporaine 	

(1) évaluation en CCF oral pour l'examen / (2) évaluation sous forme ponctuelle écrite lors de l'examen

(3) évaluation sous forme ponctuelle orale lors de l'examen / (4) évaluation sous forme ponctuelle écrite et pratique lors de l'examen

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 ;
- des activités pour 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 ;
- interventions de professionnels...

STAGES

» **La durée** : 16 semaines sur les 2 ans.

» **Les terrains de stage** : Tout type d'organisation (entreprise artisanale, commerciale ou industrielle) 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 4 mars 2023

TAUX DE RÉUSSITE À L'EXAMEN : 92,3% EN 2022

Création : Altitude Communication - Ssynod - 74600 ANNECY - Imprimé Vert / Photos : pixabay.com - freejak.com

Lycée Charles Baudelaire

Cran-Gevrier • Anancy

04.50.69.07.70

www.btscommerciaux-anancy.fr

BTS N.D.R.C.

Négociation et Digitalisation de la Relation Client Statut Scolaire

www.btscommerciaux-anancy.fr

PORTES OUVERTES
Samedi
4 mars
2023

Soyez *acteur*
de votre
avenir



1

OBJECTIFS ET MODALITÉS DE FORMATION

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...)

La formation est dispensée en présentiel / distanciel sous forme de cours, TP, conférences et interventions de professionnels.

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.



2

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**

L'établissement est accessible aux personnes handicapées.

Des aménagements pédagogiques sont possibles pour la formation et les examens.

3

CONDITIONS DE RECRUTEMENT

Quelle que soit la section d'origine, les pré-requis nécessaires et les critères de sélection sont :

- » Être titulaire du baccalauréat
- » La motivation et le profil
- » Les résultats scolaires
- » Les appréciations des professeurs et l'avis du chef d'établissement

4

COMMENT S'INSCRIRE ?

Rendez-vous à partir du 18 janvier 2023 sur le site du portail national :

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.

5

POURSUITES D'ÉTUDES

Après sélection sur dossier, des poursuites d'études sont possibles, notamment en bac + 3 : licence professionnelle, Bachelor,...

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 : veille, prospection, conseils, devis, visites, animation, négociation-vente/achat, suivi après-vente.

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, sociale**
- » **Responsable, mature** afin d'être crédible professionnellement
- » **Autonome et mobile géographiquement**
- » **Intéressé par la maîtrise des technologies de l'information et de la communication**