

# Le lycée Ernest Renan Saint-Brieuc

## vous présente le BTS NDRC :



## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

### Pour quel contenu de formation ?

- Au lycée :

Matières enseignées		Examen	
Disciplines	Horaires	Coeff	Modalités
Culture Générale et Expression	2 h (1 + 1)	3	Ecrit 4 h
Anglais	3 h (2 + 1)	3	Oral
Culture économique, juridique et managériale	5 h (4 + 1)	3	Ecrit 4 h
Digitalisation de la relation	5 h (3 + 2)	4	Ecrit 3 h + Oral de 40 min
Ateliers de professionnalisation	4 h	/	/
Négociation vente	6 h (4 + 2)	5	CCF
Animation de réseaux	4 h (3 + 1)	4	CCF

- Sur le terrain : 16 semaines de stage dans toute forme d'organisation commerciale, industrielle, associative, publique **qui met en œuvre une démarche commerciale.**

### Dans quel but professionnel ?

Commercial généraliste, il est capable d'exercer dans tous secteurs d'activités et tout type d'organisation, avec tout type de clientèle. Il est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation).



Le commercial, en relation quotidienne avec le client, a pour objectif le développement du chiffre d'affaires de l'entreprise mais aussi la gestion de la relation client par tous les canaux : sur le terrain mais aussi de façon dématérialisée par les sites web, les applications et les réseaux sociaux.

Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

## Pour quelles missions ?

- Mener des actions de prospection en face à face et par téléphone,
- Suivre un portefeuille «clients» afin de le faire prospérer,
- Proposer des solutions innovantes et «sur mesure» aux clients,
- Gérer l'administratif inhérent à la relation commerciale,
- Assumer la veille commerciale «terrain»,
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes,
- Animer et gérer la relation commerciale «à distance» (Forum, blog, applications,...),
- Etre force de proposition (Ex : Site internet),
- Effectuer des reportings commerciaux...



*L'acquisition des fondamentaux des techniques commerciales et d'une culture numérique est indispensable pour la nouvelle génération de commerciaux 3.0.*

## Pour quels emplois ?

- Vendeur, représentant, commercial
- Télévendeur, téléconseillère
- Animatrice commerciale site e-commerce, Commercial e-commerce
- Chef de secteur, marchandiseur, e-marchandiseur
- animateur réseau, animatrice des ventes
- Vendeur à domicile, ambassadrice



## Et quelle poursuite d'études ?

- Licence ou licence professionnelle,
- Ecoles de commerce,
- Bac + 4 et Bac + 5 pour des étudiants ayant un très bon niveau général.

## Comme y entrer ?

Le BTS NDRC est ouvert aux bacheliers :

- technologiques,
- professionnels,
- généraux.

+ Possibilité d'intégration après un bac + 1

*Permis de conduire conseillé.*

## L'inscription :

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

## Pour nous contacter et nous suivre :

[bts.ndrc.lyceerenan@outlook.fr](mailto:bts.ndrc.lyceerenan@outlook.fr)



@bts ndrc renan 22