

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client EN INITIAL



L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données, implique que pour nouer une relation de proximité avec le client le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Les enseignements dispensés (horaires hebdomadaires)

Matières dispensées au sein du centre	1 ^{ère} année	2 ^{ème} année
Culture générale et expression	2h	2h
Langue Vivante 1 : Anglais	3h	3h
Culture économique, juridique et managériale	4h	4h
Culture économique, juridique et managériale appliquée (1)	1h	1h
Relation Client et Négociation Vente	6h	6h
Relation Client à Distance et Digitalisation	5h	5h
Relation client et Animation de réseau	4h	4h
Atelier de professionnalisation	4h	4h
TOTAL HEURES DE FORMATION *	29 H	29 H

(1) Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.

* Ces horaires hebdomadaires sont donnés à titre indicatif

Les débouchés

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines sans exclusion.

Après les études vous pouvez exercer des métiers diversifiés :

- Vendeur - Représentant - Négociateur - Délégué commercial
- Télévendeur - Conseiller client à distance
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce
- Chef de secteur - e-marchandiseur
- Conseiller - Vendeur à domicile - Ambassadeur

Avec de l'expérience vous pouvez évoluer vers :

- Superviseur - Manager d'équipe
- Responsable de secteur
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce
- Responsable de réseau - Animateur de réseau

Objectifs à l'issue de la formation

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.

Périodes de formation en milieu professionnel

La validation du diplôme implique 16 semaines en entreprise réparties sur les deux années de formation.

Ces stages permettent :

- de réaliser deux épreuves d'examen ;
- de renseigner un livret de compétences,
- d'être formé au métier et d'acquérir de l'expérience.

Types d'organisation

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.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.