

## HORAIRES ET EXAMEN

| Discipline                                     | 1 ère      | 2ème       | Épreuve          | Forme      | Durée     | coef. |
|--|------------|------------|------------------|------------|-----------|-------|
| Culture générale et expression                 | 2(1+1)     | 2(1+1)     | Français         | écrit      | 4 h       | 3     |
| Langue vivante étrangère                       | 3(2+1)     | 3(2+1)     | Langue vivante I | orale      | 30+30 mn  | 3     |
| Culture économique, juridique et managériale   | 5(4+1)     | 5(4+1)     |                  | écrit      | 4 h       | 3     |
| <b>CCF</b>                                     |            |            |                  |            |           |       |
| ◇ Relation Client et Négociation-vente         | 6(4+2)     | 6(4+2)     |                  | CCF * oral |           | 5     |
| ◇ Relation Client à distance et digitalisation | 5(3+2)     | 5(3+2)     |                  | 2 épreuves | 3 h 40 mn | 4     |
| ◇ Relation Client et animation des réseaux     | 4(3+1)     | 4(3+1)     |                  | CCF*       |           | 3     |
| Atelier de professionnalisation                | (4)        | (4)        |                  |            |           |       |
| Langue vivante étrangère 2                     |            |            |                  | oral       | 20+20 mn  |       |
| <b>TOTAL</b>                                   | 29 (17+12) | 29 (17+12) |                  |            |           | 21    |

\* Contrôle en Cours de Formation

### Recrutement :

#### Titulaires des baccalauréats :

STMG Mercatique  
 STMG Gestion et finance, Gestion ressources humaines  
 STMG Système d'information de gestion (informatique)  
 Baccalauréat professionnel commercial  
 Baccalauréat général (Economique et Social, Scientifique et Littéraire)



### Contacts (renseignements)

Directeur délégué formations tertiaires :

jean-francois.revel@ac-grenoble.fr

Professeurs référents :

Laurent.Poex@ac-grenoble.fr

Cecile.marchegay@ac-grenoble.fr

Joelle.lecamus@ac-grenoble.fr

Khalid.ghounam@ac-grenoble.fr



Septembre 2020



ALGOD-LAFFEMAS  
BRIFFAUT  
VALENCE

MINISTÈRE de la JEUNESSE, de l'ÉDUCATION NATIONALE  
et de la RECHERCHE

# BTS NDRC

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Enseignement Supérieur

### scolaire ou Apprentissage



## VALORISER ET DÉVELOPPER LA CLIENTÈLE

## GÉRER LA RELATION CLIENT DIGITALE



## ANIMER LES RÉSEAUX DE PARTENAIRES



La Région  
Auvergne-Rhône-Alpes

**LYCÉE POLYVALENT ALGOD-LAFFEMAS**

Rue Barthélemy de Laffemas – BP 26 – 26901 VALENCE CEDEX 9

☎ 04 75 82 61 30 – 📠 04 75 56 86 63

Site web: <https://algoud-laffemas.ent.auvergnerrhonealpes.fr/>

# Pourquoi le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client ?

## ◆ Le métier

Le **titulaire du BTS NDRC** accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient au niveau de l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

### Emplois liés à la relation client et négociation-vente :

Vendeur.se - représentant.e - commercial.e terrain -  
négociateur.rice - délégué.e commercial.e - conseiller.ère  
commercial.e - chargé.e de clientèle / d'affaires, technico-  
commercial.e, commercial.e e-commerce ...

### Emplois liés au soutien de l'activité commerciale :

Télévendeur.se - téléconseiller.ère -  
téléopérateur.rice - technicien.ne de la  
vente à distance au niveau expert ...



### Emplois associés au management des équipes commerciales :

Animateur.rice réseau et des  
ventes - chef.fe de secteur ...

## ◆ Les missions du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

- ◆ vous gérez la relation avec le client de la prospection jusqu'à la fidélisation
- ◆ vous contribuez à la croissance profitable du chiffre d'affaires
- ◆ vous maîtrisez les technologies de l'information et de la communication
- ◆ vous possédez une véritable culture numérique
- ◆ vous participez à l'intelligence commerciale de l'entreprise et vous contribuez à l'efficacité de sa politique commerciale

## ◆ Évolutions professionnelles envisageables :

- ◆ Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau -  
Manager.e d'équipe ;
- ◆ Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - Animateur.rice  
commercial.e de communautés web;
- ◆ Responsable de secteur - Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau -  
Responsable de réseau - Animateur.rice de réseau - Responsable de zone.

# Quel profil pour ce BTS ?

## Les aptitudes

- ◆ Adaptabilité, goût du challenge, persévérance,
- ◆ Aisance à l'oral, dynamisme, motivation, esprit d'initiative,
- ◆ Capacité d'organisation et maîtrise des outils liés à cette organisation,
- ◆ Culture numérique existante.

## Les compétences développées

- ◆ Cibler et prospecter la clientèle, négocier et accompagner la relation client, exploiter et mutualiser l'information commerciale ;
- ◆ Animer la relation client digitale et développer la relation client en e-commerce ;
- ◆ Développer et animer un réseau de partenaires.

# Stages en milieu professionnel

## Des périodes de formation en entreprise

- ◆ Le stage en milieu professionnel a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.
- ◆ 16 semaines réparties sur les deux années de formation.

## Compétences à acquérir

- ◆ Exploiter et partager l'information commerciale ;
- ◆ Organiser, planifier, gérer l'activité commerciale ;
- ◆ Communiquer, négocier ;
- ◆ Prendre des décisions commerciales.

# Poursuites d'études

- ◆ Licences professionnelles du domaine commercial.
- ◆ En école supérieure de commerce ou de gestion par le biais des admissions parallèles.