LE BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Les objectifs de la formation :

Il forme des **commerciaux généralistes qui gèrent la relation client dans sa globalité**, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribuent ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires.

Leur activité s'inscrit dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif et **intègre les outils numériques et digitaux.**

En fonction de son expérience et de ses qualités, le commercial peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.



A qui s'adresse ce BTS ?

Vous êtes dynamique, autonome dans vos activités, avez un esprit d'initiative, aimez le contact avec le client et négocier/convaincre

Vous avez une facilité à évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

Vous êtes titulaire d'un baccalauréat général (toutes spécialités), technologique (toutes spécialités) ou professionnel

Vers quels métiers ?

- ✓ Le BTS NDRC permet l'accès à des métiers variés : Commercial terrain, Délégué commercial, Conseiller commercial, Chargé d'affaires ou de clientèle, Technico-commercial, Conseiller client à distance, Conseiller clientèle, Animateur commercial site e-commerce, Commercial web, Animateur réseau, Animateur des ventes…

En intégrant les secteurs d'activité suivants : Banque, Agro-alimentaire, Télécommunications et Téléphonie, Automobile, Commerce Electronique, Bâtiment, Informatique et Bureautique, Communication et Publicité…

Vers quelles poursuites d'études

- ✓ Le BTS NDRC permet la poursuite d'études supérieures : Licence Commerce Marketing (avec poursuite possible en Master), Licence professionnelle, Ecole de commerce, Licence générale…



Quels sont les objectifs et les compétences visés ?

Les enseignements professionnels et généraux forment aux métiers de l'action commerciale. Les objectifs sont :

- ✓ Valider les compétences à gérer une relation client dans sa globalité (prospecter, détecter des besoins, négocier/convaincre des contrats, suivi des affaires, fidéliser).
- ✓ Intégrer des compétences nouvelles liées à la dématérialisation des échanges commerciaux par la pratique des technologies de l'information et de la communication, par l'approche de la relation client à distance et au commerce électronique.

2 ans de formation initiale

ou

1ère année en formation initiale + 2ème année en alternance (contrat d'apprentissage)

Les horaires de la formation

Modules de formation	1ère et 2ème année Cours et TD
Culture générale et expression	2
Langue vivante étrangère	3
Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	5
Relation client et négociation-vente	6
Relation client à distance et digitalisation	5
Relation client et animation de réseaux	4
Atelier de professionnalisation	4
Total	29

Les épreuves de l'examen

Épreuves	Forme	Durée	Coef.
E1 Culture générale et expression	écrit	3h	3
E2 Communication en Langue vivante étrangère	oral	30 mn (+ 30 mn de préparation)	3
E3 Culture économique, juridique et managériale	écrit	4h	3
E4 Relation client et négociation-vente	oral	CCF1 : « Au fil de l'eau » + CCF2 : 15 mn	5
E5 Relation client à distance et digitalisation	écrit	3h	4
	oral	Épreuve Pratique (sur poste) : 40 mn	
E6 Relation client et animation de réseaux	oral	CCF1 : 15 min CCF2 : 15 min	3

Les étudiants en alternance en 2ème année de BTS passent les épreuves du BTS comme les étudiants en formation initiale.

Un volume horaire important est consacré aux matières professionnelles, auxquelles viennent s'ajouter des disciplines d'enseignement général : Culture Economique Juridique et Managériale (CEJM), Culture Générale et une langue étrangère vivante : anglais,

Le contenu des matières professionnelles :

Les compétences professionnelles sont développées au travers de 4 matières et un atelier professionnel :

Relation client et négociation-vente (Cette activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur)

- ✓ Cibler et prospecter la clientèle ;
- ✓ Négocier et accompagner la relation client ;
- ✓ Organiser et animer un évènement commercial ;
- ✓ Exploiter et mutualiser l'information commerciale.

Relation client à distance et digitalisation (Cette activité s'inscrit au cœur de la digitalisation de la relation client qui intervient sur tout le processus commercial de vente en e- commerce)

- ✓ Maîtriser la relation client omnicanale ;
- ✓ Animer la relation client digitale ;
- ✓ Développer la relation client en e-commerce.



Apprentissage des outils digitaux (site web, réseaux sociaux, forum, site marchand, etc.) avec la plateforme NDRC

Relation client et animation de réseaux (Cette activité vise à développer la relation client dans trois grands types de réseaux : les réseaux de distributeurs, les réseaux de partenaires et les réseaux de vente directe.)

- ✓ Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs ;
- ✓ Développer et piloter un réseau de partenaires ;
- ✓ Créer et animer un réseau de vente directe.

Culture économique, juridique et managériale (L'enseignement vise à disposer et mobiliser une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises dans le cadre de leurs activités professionnelles.)

- ✓ 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.

Atelier de Professionnalisation

Il permet de favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux.

- ✓ **Accompagnement personnalisé dans son développement professionnel**, appui à la recherche et à la finalisation des stages ;
- ✓ **Ateliers de pratiques relationnelles**, de production digitale et d'animation de réseaux ;
- ✓ **Ateliers de pratiques professionnelles et informatiques**
- ✓ **Réalisation de missions commerciales** ponctuelles liées ou non aux stages.

Les stages en milieu professionnel (formation initiale uniquement) :

Les activités professionnelles commerciales qui sont réalisées en partenariat avec une entreprise s'intègrent dans une organisation spécifique et personnalisée.

Un accompagnement personnalisé est mis en place dans le cadre de la recherche de stage entre septembre et novembre en 1ère année !

16 semaines de stages minimum sur les 2 années sur période scolaire réparties de la manière suivante :

	Stage court	Stage long	
1ère année BTS NDRC	2 semaines en novembre	Mai et juin (6 semaines)	**8 semaines d'immersion**
2ème année BTS NDRC	2 semaines en octobre	Janvier et février (6 semaines)	**8 semaines d'immersion**

Les stages professionnels sont à réaliser dans une ou plusieurs organisations sur les 2 ans :

- ✓ **Dans tous les secteurs d'activités** (Banque, Agro-alimentaire, Télécommunications et Téléphonie, Automobile, Bâtiment, Informatique et Bureautique, Communication et Publicité, plateforme téléphonique, service interne de relation client, grandes et moyennes surfaces spécialisées ou non, réseau de partenaires, de distributeurs…)
- ✓ **Dans tout type d'organisation** (artisanale, commerciale, industrielle, associative, publique)
- ✓ **Avec tout type de clientèle** (professionnelles, particuliers, administrative), quelle que soit la forme de la relation client (en face à face, à distance, e-relation).

Il est indispensable que l'entreprise mette en œuvre une démarche commerciale.

Les temps de formation en milieu professionnel (uniquement formation initiale + alternance) :

- ☐ **1ère année en formation initiale = 8 semaines de stage**
- ☐ **2ème année en alternance (contrat d'apprentissage avec 3 jours en formation et 2 jours en entreprise + semaines entières)**

Objectifs du stage en entreprise :

- ✓ Permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir **des compétences professionnelles en situation réelle de travail** : Prospecter, négocier, vendre, organiser et animer un évènement commercial, animer la relation client digitale, implanter et promouvoir l'offre chez un distributeur, animer un réseau.
- ✓ Améliorer votre connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.
- ✓ **Mettre en application les enseignements professionnels** et valider vos compétences à gérer une relation client dans sa globalité où vous serez amené à utiliser des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.
- ✓ Le stage est organisé dans un cadre professionnel et pédagogique qui vous permettra, en tant que commercial, de gérer un ensemble de ressources et de **monter en compétences**.
- ✓ Réalisation d'actions commerciales par le stagiaire **en autonomie** afin de répondre à un besoin commercial existant avec des moyens mis à sa disposition et des objectifs à atteindre.

Le stage en milieu professionnel est particulièrement valorisé lors des épreuves du Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Un suivi de stage régulier :

Un accompagnement régulier est assuré par le tuteur en entreprise et un membre de l'équipe pédagogique (enseignant de matière professionnelle) pour aider l'étudiant à monter en compétences. **La fréquence de ces rencontres est de 2 ou 3 fois par an.**

Des ressources mises à disposition par la section :

- ✓ **Un challenge des ventes NDRC**, individuel et collectif, mis en place dès le début d'année avec des entreprises partenaires ;
- ✓ **Des professionnels acteurs de la formation** : interventions en cours, visites d'entreprises, accueil des stagiaires (Une expérience forte de plus de 30 ans en enseignement supérieur lie l'ESUPEC avec les principaux acteurs de la vie économique de la région, apportant aux étudiants l'opportunité de stages, d'emplois…), participation aux examens blancs, participation à la journée des métiers commerciaux ;
- ✓ Une formation complète aux outils informatiques et technologies de la communication commerciale avec un équipement informatique à usage des étudiants NDRC.
- ✓ **Des ateliers personnalisés en Anglais et en Français,** par petits groupes.
- ✓ **Préparation progressive aux épreuves professionnelles** avec de nombreuses situations d'entrainement et du tutorat.

L'admission en BTS NDRC :

L'inscription se fait via le site ***www.parcoursup.fr***
Le candidat est reçu pour un entretien d'information collectif. L'admission se fait sur dossier.

SAINTE-MARIE
ACCOMPAGNER POUR RÉUSSIR

ESUPEC
LYCEE SAINTE –MARIE
3 Rue Henri Huré 49300 CHOLET
Mail : secretariat.esupec@saintemarie-cholet.eu
Site Internet : https://www.saintemarie-cholet.eu/esupec/

CONTACT
RESPONSABLE PEDAGOGIQUE du BTS NDRC :
Benoît CASSIN
Mail : cassinb.esupec@saintemarie-cholet.eu