



## Le BTS NDRC en action

publié le 26/01/2019 - mis à jour le 12/02/2019

### Descriptif :

Cet article relate une série d'actions menées par les étudiants du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Clients, première année.

### Sommaire :

- Développement de savoir-être
- Développement de savoir-faire : actions concrètes

La formation NDRC développe le savoir-faire (actions réelles sur le terrain) mais aussi le savoir-être de ses étudiants.

### ● Développement de savoir-être

#### Coaching avec l'école de Coiffure et d'esthétique de Niort

L'objectif de cette rencontre était d'apprendre à se connaître et à adopter une posture professionnelle.



#### Coaching avec l'entreprise RANDSTAD avec Adrien Bouchard

L'objectif de cette rencontre était d'apprendre à se connaître et à valoriser ses compétences et qualités pour décrocher un stage.



Coaching avec l'entreprise RANDSTAD

● Développement de savoir-faire : actions concrètes

**ADAPEI : Anaëlle Fava**

ADAPEI (Association départementale de parents et d'amis des personnes handicapées mentales) est une association qui aide les personnes en situation de handicap afin d'améliorer leur quotidien.

Ce sont avant tout des personnes bienveillantes qui ont su donner leur confiance aux jeunes étudiants de BTS NDRC. ADAPEI, comme tous les ans, réalise pendant une semaine (première semaine d'octobre) des ventes de brioches et de galettes au profit des personnes en situation de handicap (enfants, adultes et personnes âgées).



Opération brioches au profit de l'ADAPEI

<http://www.operation-brioches.org/>

Les étudiants avaient pour mission d'aider les bénévoles à vendre ces brioches pendant la 1ère semaine d'octobre 2018 dans plusieurs points de vente et sur le marché de Niort.

Le bénéfice net s'est élevé à 4400 euros, intégralement reversé à l'association ADAPEI.

Les étudiants quant à eux ont pu avoir une expérience de relation client mais avant tout une expérience humaine. Ils ont été touchés par la cause que défendait ADAPEI et par les bénévoles présents avec eux.

Très satisfaite et enthousiaste, ADAPEI nous a proposé de poursuivre cette collaboration pour la prochaine

opération brioche la 1ère semaine d'octobre 2019.

Nous sommes prêts à relever le défi de vendre plus en 2019 pour aider au bien-être des personnes en situation de handicap.

### **DIVAM : Hugo Vivier**

Le 19 septembre 2018, que nous avons eu l'intervention de M. Philippe SACHOT, dirigeant de DIVAM est intervenu au sein de notre établissement le Lycée de la Venise pour nous proposer une action de vente directe.

DIVAM est une entreprise française spécialisée dans la vente directe d'articles de textile de fabrication française (chaussettes, torchons, tabliers, serviettes de table, etc.)

Durant 2 mois, notre objectif était de vendre en autonomie des articles de textile afin de nous perfectionner dans notre apprentissage, et surtout dans notre méthode de vente.



Équipement du commercial DIVAM

la classe des BTS NDRC a réalisé un chiffre d'affaires de 8 231,00 €. Une partie de cette somme sera reversée à notre association créée en début d'année.

Les meilleurs vendeurs se sont vu décerner des récompenses ainsi qu'un certificat DIVAM. Dans les mêmes conditions, pour leur engagement leur travail et leur sérieux, les managers ont eu un certificat de management.

Cette action a développé notre autonomie et notre relation commerciale.

### **Raid THIRIET : Fleur Bitchoga**

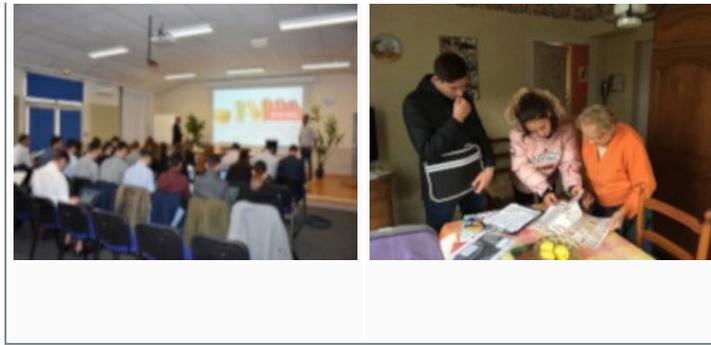
L'entreprise Thiriet nous a sollicités pour participer à un RAID commercial. L'action s'est déroulée du 7 au 9 Novembre 2018.

Le 7 novembre 2018, nous avons participé à une journée de formation au sein du lycée, qui s'est déroulée en deux temps :

- le matin : la présentation de l'entreprise, de ses produits et de son catalogue ;
- l'après-midi : la préparation de l'opération commerciale avec les jeux de rôles

L'objectif de cette action était de nous confronter avec la réalité du terrain, de s'adapter aux méthodes de vente d'une entreprise, de prospecter en mettant en pratique nos compétences (négociation, techniques de communication orale).





Le 8 et 9 novembre 2018, nous avons prospecté en binôme quelques quartiers de Niort avec quelques produits de l'entreprise. Nous avons donc mis en application les techniques de vente en porte à porte.

Cette action nous a permis de :

- Valoriser les acquis de notre formation par une action de vente concrète.
- Développer des savoirs faire et des savoirs être tels que l'autonomie, la prise d'initiative, le travail en groupe, la posture professionnelle et la relation avec la clientèle.

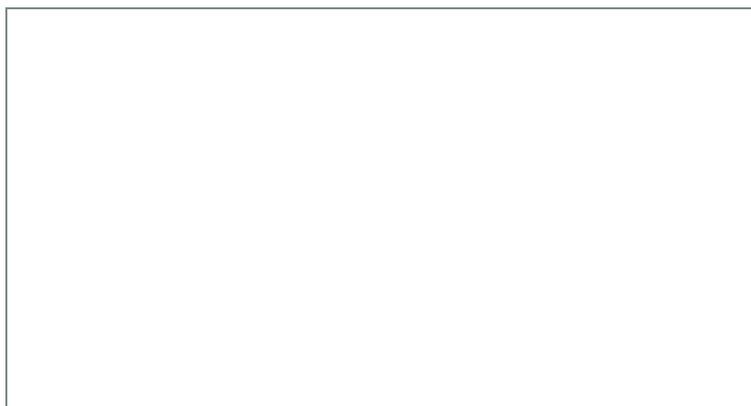
### **TELEPERFORMANCE : Sammy Gousseau**

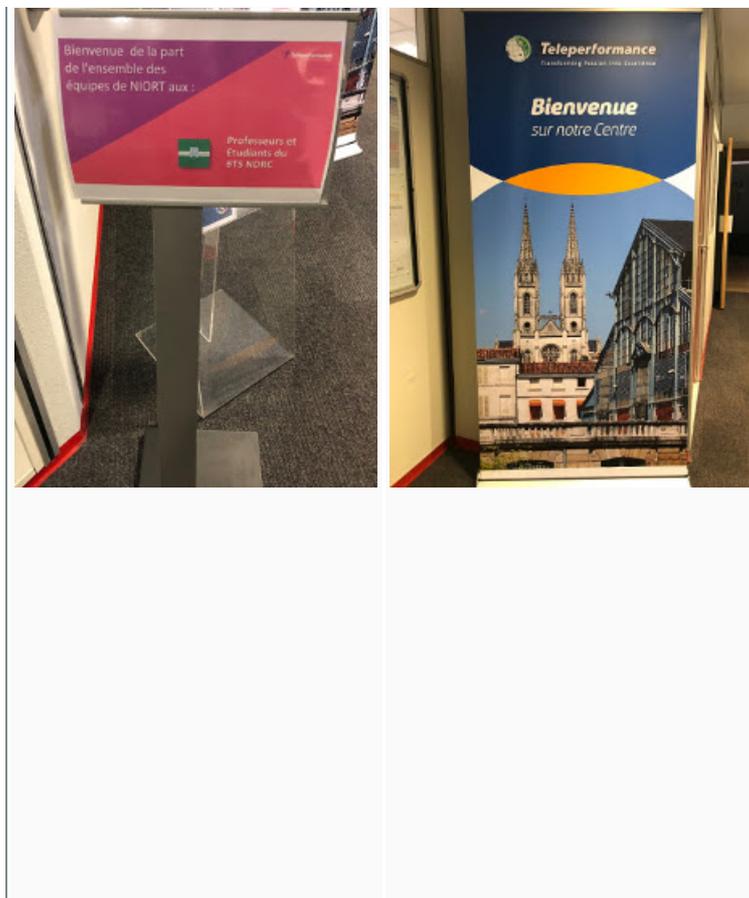
Les étudiants de 1ère année de la classe BTS NDRC ont eu l'opportunité de découvrir une plateforme téléphonique TELEPERFORMANCE à Niort.



Les étudiants et leur professeur (Mme Bécot) dans les locaux de Teleperformance

En effet, pendant une demi-journée, nous avons pu être en double écoute sur des appels entrants de clients sociétaires MAIF et Camif Matelsom.





Nos objectifs étaient d'appréhender les techniques de réception d'appel et la qualité de la relation client via le téléphone mais aussi prendre en compte les exigences des donneurs d'ordre et les modalités de formation et de rémunération des téléconseillers.