



Présentation de la formation NDRC

publié le 21/03/2018 - mis à jour le 15/01/2021

Descriptif :

Objectifs, Organisation et débouchés de la formation Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Sommaire :

- Qu'est-ce que le BTS NDRC ?
 - Compétences à acquérir
 - Organisation de la formation
 - Débouchés
-

● Qu'est-ce que le BTS NDRC ?

Ce BTS forme des techniciens commerciaux polyvalents.

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

- C'est un diplôme d'État post-bac ;
- Il est axé sur le secteur commerce ;
- Sa formation est de 2 ans ;
- Il correspond à un niveau d'étude Bac + 2.

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un bon dossier, une poursuite d'études est envisageable :

- En Licence Professionnelle du domaine commercial ;
- En licence LMD (L3 à l'université) ;
- En École Supérieure de Commerce ou de gestion par le biais des admissions parallèles.

Il est tout à fait possible de poursuivre des études dans des secteurs très diversifiés (tourisme, professions immobilières, hôtellerie et restauration, transport, banque, publicité, ...)

Aptitudes

- Adaptabilité, goût du challenge, aisance à l'oral, bon relationnel, dynamisme, motivation, esprit d'initiative, culture numérique pointue

Condition d'accès

- Baccalauréat technologique : STMG
- Baccalauréat professionnel : Commerce, Vente, ARCU
- Baccalauréat général

● Compétences à acquérir

Relation client et négociation-vente

- 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

- Maîtriser la relation commercial
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation client et animation de réseaux

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

Mais aussi

Des savoirs technologiques/web

- Production et publication de contenus digitaux
- Analyse et traitement de Data client
- Référencement web
- Audience digitale

Un pilotage des activités commerciales digitales

- webmarketing et e-commerce
- Stratégies des médias communautaires
- Animation de communautés

● Organisation de la formation

Horaire hebdomadaire	
Enseignements	1ère et 2ème année
Culture générale et expression	2 h
Anglais	3 h
Culture économique juridique et managériale	4 h
Relation client et négociation vente	6 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h
Atelier de professionnalisation	4 h

Stages en entreprise

Des périodes de formation en milieu professionnel de 16 semaines réparties sur les deux années de formation.

Ces stages permettent :

- De réaliser deux épreuves en CCF ;
- De se constituer un livret de compétences ;
- D'être formé au métier et d'acquérir de l'expérience.

● Débouchés

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

exclusion.

En début de carrière

- Vendeur, Représentant, Négociateur délégué commercial ;
- Télévendeur, Conseiller client à distance ;
- Animateur commercial site e-commerce, Assistant responsable e-commerce ;
- Marchandiseur, Chef de secteur, E-marchandiseur ;
- Conseiller, Vendeur à domicile, Ambassadeur.

Après quelques années d'expériences

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



**Académie
de Poitiers**

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.