



## BTS NDRC

### Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Accessible aux bacs STMG, bacs professionnels tertiaires, bacs généraux

Qu'est-ce qu'un technicien supérieur en Négociation et Digitalisation de la Relation Client ?

#### Profil souhaité

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale

Disposer de compétences relationnelles

Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web

Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits

Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe

Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

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. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer

#### Stage

14 à 16 semaines réparties sur les 2 années du BTS.

Possibilité de mobilité étudiante dans le cadre d'  Erasmus+

la clientèle et avoir une forte réactivité. Le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager 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/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

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

Modules de formation	1 <sup>ère</sup> année		2 <sup>ème</sup> année	
	Cours	TD	Cours	TD
Culture générale et expression	1h	1h	1h	1h
Langue vivante étrangère	2h	1h	2h	1h
Culture économique, juridique et managériale	4h	1h	4h	1h
Relation client et négociation-vente	4h	2h	4h	2h
Relation client à distance et digitalisation	3h	2h	3h	2h
Relation client et animation de réseaux	3h	1h	3h	1h
Atelier de professionnalisation		4h		4h
TOTAL	29h		29h	
<b>Enseignement facultatif</b>				
Langue vivante étrangère 2	1h	1h	1h	1h



## Que faire après ?

### Poursuite d'études

En licence professionnelle  
 En licence et master  
 En École Supérieure de Commerce ou de gestion  
 En bachelors commerciaux  
 SALIÈGE vous propose une **préparation aux concours d'admission parallèle** en Écoles Supérieures de Commerce avec la possibilité de se présenter aux concours **Passerelle 1 et Tremplin 1**.

## Intégrer la vie active

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: *conseiller commercial - chargé d'affaires ou de clientèle - animateur commercial site e-commerce - assistant responsable e-commerce - chef de secteur - animateur réseau/des ventes - (télé)conseiller*.

## Résultats au BTS pour les étudiants du lycée SALIÈGE

Promo 2021 :  
**100 %**

Promo 2020 :  
**100 %**



## Contacts

**Directrice des études:**  
Julie BONJOUR  
jbonjour@saliege.fr

**Responsable inscriptions:**  
Amanda LACOUT  
alacout@saliege.fr

**www.saliege.fr**  
056124 78 44

## Inscriptions

Via la procédure nationale **parcoursup**  
Entrez dans l'enseignement supérieur

Examen de dossier: résultats scolaires 1<sup>ère</sup> et Terminale, implication dans le travail, projet de formation motivé, fiche Avenir, motivation, comportement, assiduité, cohérence du projet...

RDV possible avec la Direction pour une présentation de la formation (décembre-mars).

## Bourses d'études

Saliège est habilité à accueillir les étudiants boursiers au même titre que tout lycée public. Dossier à faire entre mi-janvier et mi-mai sur [messervices.etudiant.gouv.fr](http://messervices.etudiant.gouv.fr)