

PRÉSENTATION DU BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

QUELS METIERS ?

- Le titulaire du BTS NDRC gère la relation client dans toute sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation avec une optique de développement durable et de digitalisation des processus.
- C'est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation).

Négociation et relation client

- Conseiller de clientèle
- Chargé d'affaires
- Responsable de secteur...

Relation client à distance et e-relation

- Community manager
- Commercial e-commerce
- Télévendeur/Téléconseiller...

Animation de réseaux

- Animateur des ventes de site d'e-commerce
- Animateur réseau...

CONTACTS

Directrice Déléguée aux Formations :

Céline CORBINEAU

02 51 71 32 00

@ : C3.0442095n@ac-nantes.fr

LES MATIÈRES ENSEIGNÉES

Enseignements		Examen	
Matières	Horaire	Modalités	Coeff.
Culture Générale et Expression	2 h 1 + (1)	Ecrit 4 h	3
LV1 Anglais	3 h 2 +(1)	Oral 30 min	3
Culture économique, juridique et managériale	5 h 4 +(1)	Ecrit 4 h	3
Relation client à distance et digitalisation	5 h 3 +(2)	Ecrit 3 h + Pratique 40 min	4
Relation client et négociation-vente	4 h 2 +(2)	Oral CCF	5
Relation client et animation de réseaux	4 h 3 +(1)	Oral CCF	4
Atelier de professionnalisation	4 h	-	-
LV2 Espagnol (facultative)	1 h	Oral 20 min	(>10) 1

LES STAGES

16 SEMAINES SUR LES 2 ANNEES

- Dans toute forme d'organisation commerciale, industrielle, associative, publique qui met en œuvre une démarche commerciale
- Avec tout type de clientèle :
 - B to B (entreprises)
 - B to C (consommateurs)
 - B to G (administrations)

QUELLES MISSIONS ?

- Mener des actions de prospection en face-à-face et par téléphone
- Suivre un portefeuille clients afin de le faire prospérer
- Assurer la veille commerciale
- Créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes
- Animer et gérer la relation commerciale à distance (Social media, Prestashop, WordPress...)
- Effectuer des reportings commerciaux...



Le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique.

Il 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.

Portes ouvertes :
Samedi 17 Février
de 9h à 12h

POURQUOI CHOISIR LE LYCEE LA HERDRIE ?

- ② Un environnement économique particulièrement riche, un bassin potentiel d'emploi diversifié
- ② Un réseau d'entreprises partenaires dynamique et impliqué
- ② Une équipe pédagogique stable et motivée qui forme aux métiers de la relation client depuis plus de 30 ans
- ② Des conditions de travail de qualité
- ② Un taux de réussite élevé : 90 % en moyenne, supérieur au taux de réussite national
- ② Un réseau actif de plus de 600 anciens étudiants

QUELLE POURSUITE D'ETUDES ?

- ② Poursuite d'études possible pour acquérir une spécialisation :
 - ② **Licence professionnelle** : Commerce et distribution, e-commerce et marketing numérique, manager technico-commercial...
 - ② **Bachelor** : Chargé.e de développement commercial et marketing, Négociateur.trice d'affaires...
 - ② **Master** : Négociation, Commerce, Vente...

QUEL RECRUTEMENT ?

Le BTS NDRC est ouvert aux bacheliers :

- ② technologiques,
- ② professionnels,
- ② généraux.

Permis de conduire conseillé.

- ② Inscription sur <https://www.parcoursup.fr/>

COMMENT VENIR ?



Si vous venez par les bords de Loire en quittant le pont de Pirmil ou celui de Beaulieu, longez tout Saint-Sébastien jusqu'à l'échangeur de Basse Goulaine, traversez le bourg de Basse Goulaine puis fléchage au coin du cimetière. Rond-point du lycée à 2,5 Km.

Sur le périphérique, prendre la direction de Cholet - Poitiers pour rejoindre la N 249. Prendre ensuite la sortie n°1.2 direction Basse-Goulaine / Haute-Goulaine.

Ligne de bus :

- Ligne 27 : Pirmil - La Herdrie

81 rue de la Basse Lande
CS 12612 Basse Goulaine 44126 Vertou Cedex
Tél. : 02 51 71 32 00 Fax : 02 40 34 10 25

Site : <http://herdrie.e-lyco.fr/>
E-mail : ce.0442095n@ac-nantes.fr



BTS NDRC Négociation et Digitalisation de la Relation Client



**NOUVEAUTE
2023**
APPRENTISSAGE
dès
la 1ère année