

BTS

**Négociation et Digitalisation
de la Relation Client**



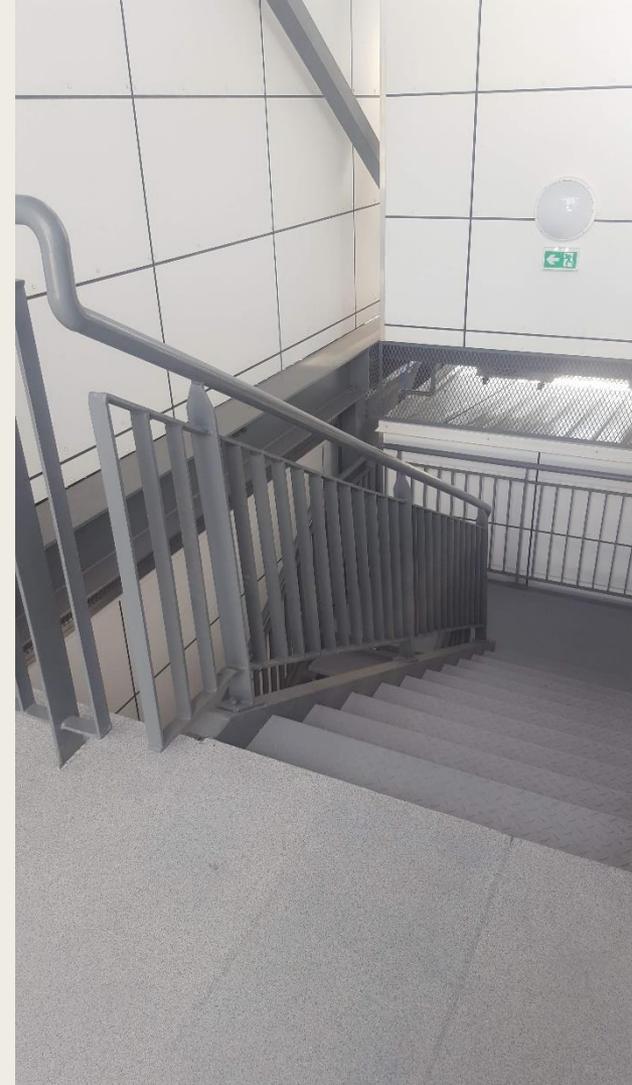
*Lycée
Lapérouse
Nouméa*

**NÉGOCIATION
ET
DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT**



BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client

Lycée
Lapérouse
Nouméa



BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client





<https://youtu.be/Sr33MR6mteY>



VERS QUELS EMPLOIS ?

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



Des métiers centrés sur la relation client et sa digitalisation

Négociation et relation client :

- Délégué commercial,
- Conseiller commercial,
- Attaché commercial,
- Conseiller de clientèle,
- Responsable de secteur,
- Agent commercial.

Relation client à distance et E-relation :

- Community manager
- Commercial E Commerce,
- Télévendeur,
- Téléconseiller.

Animation de réseau de distributeur et de vente directe :

- *Animateur des ventes de site de E commerce,*
- *E-merchandiseur,*
- *Animateur réseau.*

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client





■ Diversité des secteurs d'activités :

- *industrie* (producteur : Socalait, Biscochoc),
- *Services* (banque, immobilier, assurances, importateur,...),
- *importateur* (Cocogé, Goodman Fielder,...)

■ Diversité des cibles

- *B to B* (vente aux entreprises)
- *B to C* (vente aux particuliers)
- *B to G* (Vente aux collectivités)

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



Les atouts du métier

- Des emplois très variés,
- Des perspectives d'évolution rapides,
- Des rémunérations attractives,
- Des débouchés assurés,
- De l'autonomie, des responsabilités et de l'initiative.



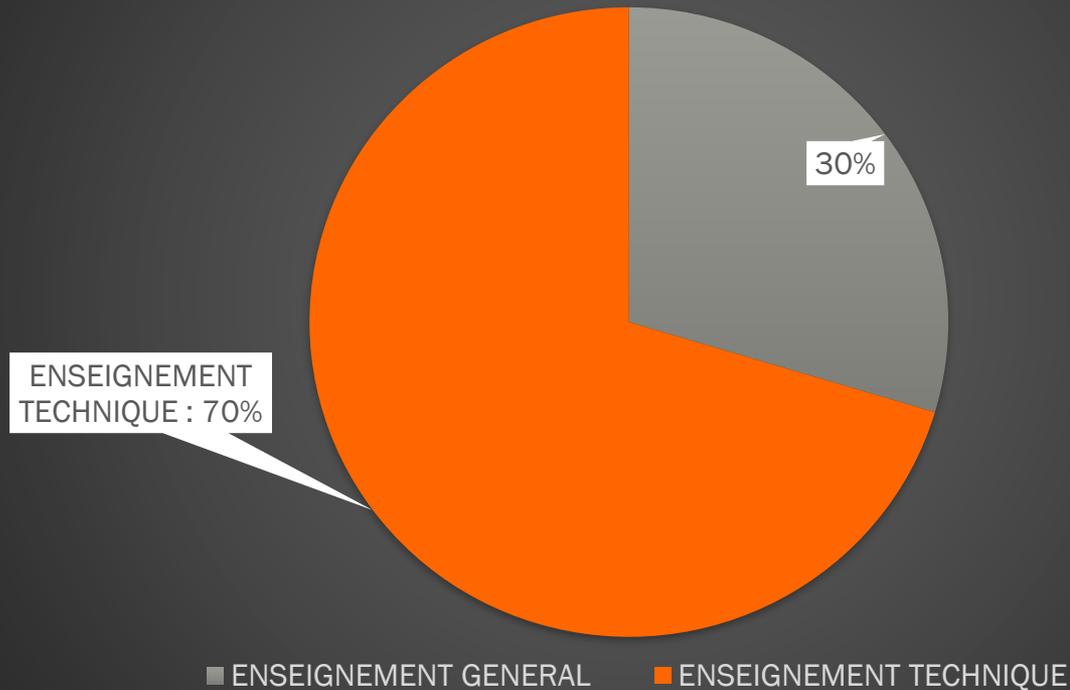
ORGANISATION DE LA FORMATION ?

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



La formation

Enseignements BTS NDRC



Professionnelle

Actuelle

Digitale

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



Les enseignements généraux

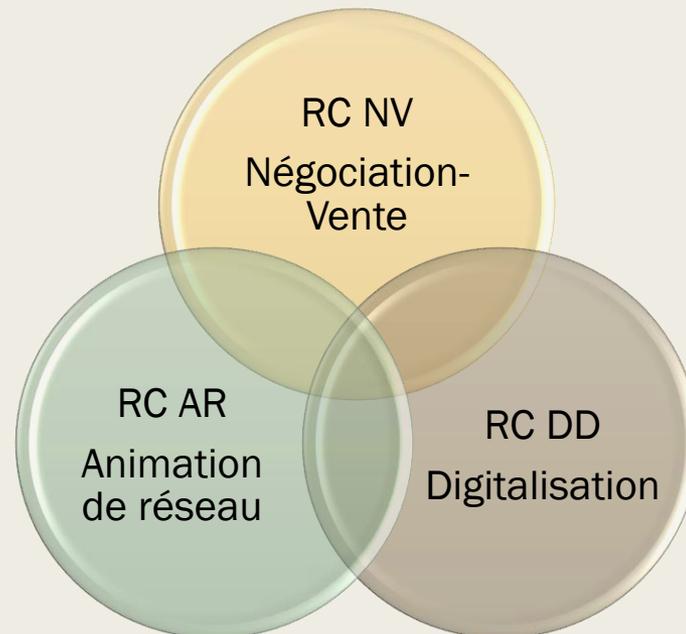
Coeff 3

- Culture générale et expression (Français)
2 h (1h + 1h TD)
- Langue Vivante 1
3 h (2h + 1h TD)
- Culture économique, juridique et managériale
4 h (+1 TD) Economie + Droit +
Management

Les enseignements techniques

Coeff 5 / 4 / 3

- Relation client et négociation-vente : 6h (4h+2h TD)
- Relation clt à distance et digitalisation: 5h (3h+2hTD)
- Relation clt et animation de réseaux : 4h (3h+1h TD)
- Atelier de professionnalisation : 4h TD



BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



La relation client et négociation vente

Coeff 5

- Développement de clientèle
 - *Gestion de portefeuille clients / Prospection*
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
 - *Diagnostic client / Proposition, négociation et vente*
 - *Accompagnement du client*
- Animation de la relation client
 - *Participation à des salons, Organisation d'opérations commerciales*
 - *Animation d'espaces commerciaux*
- Veille et expertise commerciales
 - *Reporting de l'activité commerciale*
 - *Qualification de Data client*

RC NV
Négociation-
Vente

C.C.F

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



La relation client à distance et digitalisation

Coeff 4

RC DD
Digitalisation

■ Gestion de la relation client à distance

- *Vente à distance, Accompagnement, conseil et traitement des demandes client*
- *Mise à jour des **data client**, Supervision et animation d'équipes*

SUITE CRM

■ Gestion de la e-relation client

- *Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux*
- *Animation de site et publication de contenus à caractère commercial*
- *Suivi, modération et exploitation des échanges, maintien de la **visibilité** digitale*



WORDPRESS

■ Gestion de la vente en e-Commerce

- *Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales*
- *Suivi et régulation du processus de vente*
- *Mise en œuvre d'animations commerciales*
- *Évaluation du trafic et du **référencement** du site*
- *Analyse des résultats des e-ventes et des e-opérations*



PrestaShop

2 épreuves
ponctuelles

BTS

**Négociation et Digitalisation
de la Relation Client**



La relation client à distance et animation réseau

Coeff 3

RC AR
Animation de
réseau

C.C.F

- Animation de réseaux de distributeurs
 - *Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente*
 - *Conseil en matière d'expérience de consommation*
 - *Mise en œuvre d'animations*
 - *Suivi et développement du référencement*

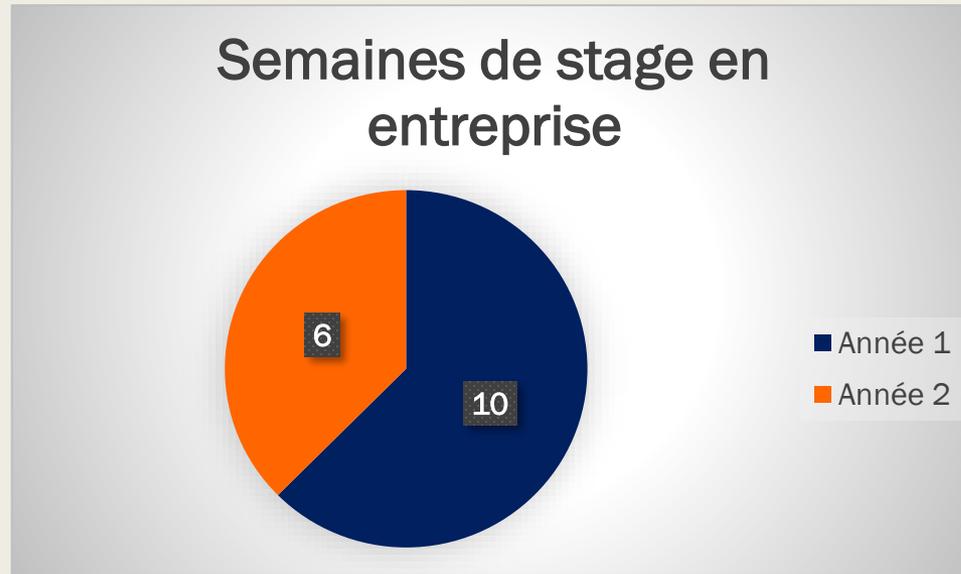
- Animation de réseaux de partenaires
 - *Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs*
 - *Animation, stimulation et développement de réseaux*
 - *Évaluation des performances du réseau*

- Animation de réseaux de vente directe
 - *Animation, vente et conseil à domicile*
 - *Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile*

BTS
Négociation et Digitalisation
de la Relation Client



La formation en entreprise



- 16 semaines de stage, entreprises artisanales, commerciales, industrielles
- Plusieurs projets commerciaux au cours des 2 années.

QUELLES ÉPREUVES D'EXAMEN ?

BTS

**Négociation et Digitalisation
de la Relation Client**



Les épreuves du BTS NDRC

Matières générales :

- **E1** : Culture générale et expression
Ecrit 4 h - Coefficient 3
- **E2** : LV 1 (Anglais ou Espagnol)
Oral de 30' + 30' - Coefficient 3
- **E3** : Culture économique, juridique et managériale
1 Ecrit 4 h - Coefficient 3
- **EF1** : LV 2 (facultative)
Oral de 20' + 20' - Coefficient 1

Les épreuves du BTS NDRC

Matières techniques :

- **E4** : Relation client et négociation vente
CCF 2 Oraux - Coefficient 5
- **E5** : Relation client à distance et Digitalisation
Ecrit 5 h + épreuve pratique 40 mn - Coefficient 4
- **E6** : Relation client et animation réseau
CCF 2 Oraux - Coefficient 3

Suivez-nous pour en savoir +



BTS
**Négociation et Digitalisation
de la Relation Client**

The logo for Lycée Lapérouse Nouméa features a blue line-art illustration of a three-masted sailing ship on the left. To the right of the ship, the text "Lycée" is written in a small, elegant script, "Lapérouse" is written in a large, flowing cursive script, and "Nouméa" is written in a smaller, simple sans-serif font below it.

Lycée
Lapérouse
Nouméa

TESTEZ VOS CONNAISSANCES SUR LE

BTS

**Négociation et Digitalisation
de la Relation Client**



*Lycée
Lapérouse
Nouméa*

[Cliquez pour tester vos connaissances !](#)