

Les compétences relationnelles :

Savoir être: être capable d'adopter des comportements et codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

- écoute
- curiosité
- adaptabilité
- pouvoir de conviction, capacité de persuasion
- être autonome et organisé
- savoir collaborer et travailler en équipe
- avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

Les matières :

- Culture et expression
- Anglais
- Culture Economique, Juridique et Managériale (avec 6 thèmes) :

- l'intégration de l'entreprise dans son environnement,
- la régulation de l'activité économique,
- l'organisation de l'activité économique,
- l'impact du numérique sur la vie de l'entreprise,
- la mutation du travail,
- les choix stratégiques de l'entreprise

• Les pôles d'activités professionnelles :

- la Relation client et négociation vente :

ce pôle d'activités permet d'acquérir des compétences pour vendre en face à face, prospecter efficacement, participer à des salons, des foires, mettre à jour son fichier clients.

- Relation client à distance et digitalisation :

ce pôle d'activités permet d'acquérir des compétences pour vendre et conseiller par téléphone, animer des forums, des réseaux sociaux et des sites, gérer les ventes en e-commerce.

- Relation client et animation de réseaux :

ce pôle d'activités permet d'acquérir des compétences pour animer et développer son réseau de distributeurs et animer des ventes à domicile.

- Les ateliers de professionnalisation :

Ateliers de pratiques relationnelles, Ateliers de production digitale et d'animations de réseaux, Appui à la recherche de stages, Réalisation de missions commerciales ponctuelles.

prospection commercial
portefeuille conseiller
projet planning
marge vendeur GRC
chiffre salons besoins objectifs
remise gestion équipe vente offre affaires
client cible promotion
chef des ventes
tournée manager
satisfaction télévente
performance

Modalités d'inscription

Candidats scolarisés : contacter l'établissement scolaire d'origine.

Candidats non scolarisés : à partir du mois d'avril, consulter le site du Vice-Rectorat :

www.ac-noumea.nc



Lycée Lapérouse

DDFPT (Directrice Déléguée aux Formations Professionnelles et Technologiques)

5 rue Georges Baudoux
BP M5 - 98849 NOUMEA CEDEX

Tél. : 28 05 72

Email : cdt1.9830002k@ac-noumea.nc

BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Explorateurs de compétences...



Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Expert de la relation client, le technicien supérieur NDRC est capable de la gérer dans sa globalité (de la prospection à la fidélisation), sous toutes ses formes (en face à face, à distance, e-relation) et de contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Le BTS NDRC veut refléter les **évolutions liées aux pratiques professionnelles** et à la culture commerciale, conjuguant plusieurs phénomènes:

- **Transformation des habitudes d'achat** et de consommation des acheteurs et consommateurs qui sont de plus en plus mobiles et connectés.
- **L'accélération de la digitalisation des activités commerciales** qui conduit à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.
- L'hyper-concurrence qui s'intensifie, nécessitant un **rapprochement**, voire une intégration **entre la fonction marketing et la fonction commerciale**
- Les modes d'organisation, de gestion et de management des entreprises avec **davantage de collaboratif**, de croisement des compétences, de responsabilisation individuelle et collective



Compétences professionnelles

Développement de la clientèle

- Qualification et segmentation des prospects
- Création et mise en place d'opérations de prospection
- Suivi et contrôle

Négociation et vente

- Techniques de préparation à la négociation
- Elaboration et mise en œuvre de solutions commerciales élaborées avec le client

Gestion de la relation client

- Analyser la clientèle existante
- Construire et mettre en œuvre des opérations de fidélisation
- Mettre en place des actions de reconquête



Répartition enseignement

Disciplines	1 ^{ère} année	2 ^e année
Culture générale et expression	2h	2h
Anglais	3h	3h
CEJM – Culture Economique, Juridique et Managériale	4h + TD 1h	4h + TD 1h
Relation client et négociation vente	6h	6h
Relation client à distance et digitalisation	5h	5h
Relation client et animation de réseaux	4h	4h
Atelier de professionnalisation	4h	4h

Débouchés professionnels

Avec l'obtention du BTS NDRC vous êtes en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale (Professionnel ou Particulier) en face à face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, blogs...).

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

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...

Superviseur - Manager d'équipe - Responsable de secteur

Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce

Responsable de réseau - Animateur de réseau...

Niveau de recrutement

Titulaire d'un Bac général, Bac STMG ou d'un Bac professionnel (bon niveau) Niveau universitaire.

Après le BTS

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle.

Néanmoins, de plus en plus de lauréats envisagent une poursuite d'études à l'issue de l'obtention du BTS NDRC :

- En licence professionnelle,
- En licence LMD : L2 voire L3 à l'université,
- En école supérieure de commerce ou de gestion par le biais des admissions parallèles,

Il est donc tout à fait possible de poursuivre des études dans des secteurs très diversifiés (tourisme, hôtellerie et restauration, transport, professions immobilières, banque et assurance, publicité), notamment grâce à l'expertise acquise en outils numériques.