



LYCEE ANTOINE DE SAINT-EXUPERY
97425 LES AVIRONS.
Tél: 02 62 38 09 16 Fax : 02 62 38 19 87
mel: ce.9740045f@ac-reunion.fr
http://lycee-avirons.ac-reunion.fr/



Réforme 2018 BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Qu'est-ce que le BTS NDRC ?

- Diplôme d'Etat post-bac
- Axé sur le secteur du commerce
- Durée de la formation : 2 ans
- Niveau terminal d'études : Bac + 2

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client vise à former des commerciaux managers pour répondre aux exigences d'un marché centré sur la relation client. Ces professionnels inscrivent leur activité dans une logique de réseau et gèrent la relation commerciale dans sa globalité, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

Le BTS NDRC répond aux mutations profondes des métiers commerciaux. La réforme qui entrera en vigueur à la rentrée 2018 prévoit de prendre en compte l'évolution des modes de consommation, la dématérialisation des échanges et les nouvelles technologies, en intégrant la Digitalisation de la Relation Client.

Quel profil pour ce BTS ?

Les qualités :

Adaptabilité, goût du challenge, aisance à l'oral, bon relationnel, dynamisme, motivation, esprit d'initiative, grande capacité de travail, résistance au stress, technophile, culture numérique pointue.

Les compétences requises :

- Communiquer et convaincre,
- Gérer son activité en autonomie,
- Travailler en équipe,
- Faire preuve de dynamisme et de ténacité,
- Pratiquer une langue étrangère,
- Maîtriser les Technologies de l'Information et de la Communication.

L'accès à la formation :

- Baccalauréat technologique STMG
- Baccalauréat professionnel (de préférence **Vente, Commerce**)
- Baccalauréat général

L'horaire hebdomadaire

Enseignements	1ère année	2ème année
Culture Générale et Expression	2h	2h
Anglais	3h	3h
CEJM (Culture Economique, Juridique et Managériale)	5h	5h
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
NOUVEAUTES NDRC 2018		
<ul style="list-style-type: none"> • CEJM (Culture Economique, Juridique et Managériale) • Trois pôles professionnels : RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX • Atelier de professionnalisation 		

Les stages en entreprise

Des périodes de formation en milieu professionnel :

- 16 semaines d'immersion réparties sur les deux années de formation.

Ces stages permettent :

- D'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence ;
- De préparer les épreuves professionnelles visant la maîtrise de la digitalisation de la relation client, à distance et à travers les réseaux ;
- D'acquérir et/ou d'approfondir ses compétences.

Compétences à acquérir :

- Prospecter, conseiller, négocier/vendre, renforcer la relation et l'expérience client dans sa nouvelle dimension.
- Contribuer à la veille commerciale, produire et exploiter des informations commerciales générales et individuelles.
- Organiser et manager l'activité commerciale digitale.
- Mettre en œuvre une politique commerciale innovante en collaboration avec les autres services de l'entreprise et les réseaux commerciaux.

BTS NDRC

Pour quels débouchés ?

Débouchés professionnels :

Le titulaire du BTS NDRC est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue, grâce à sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication, à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

APRES L'OBTENTION D'UN BTS NDRC

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

En primo insertion :

- 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...

En termes d'évolution professionnelle :

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

Où se former ?

En formation initiale : 5 établissements dans l'académie

- Lycée Antoine de Saint-Exupéry (Les Avirons)
- Lycée Cluny (Ste-Suzanne)
- Lycée Le Verger (Ste-Marie)
- Lycée Saint-Charles (St-Pierre)
- Lycée Sarda Garriga (St-André)

En formation en alternance :

- CCI- Pôle formation Nord – CFA
- CCI- Pôle formation Sud- MFES - CFA
- Lycée Sarda Garriga - Saint-André
- Centres de formation privés (Formaconseil, ECM...)
- GRETA (Antenne Sud et Antenne Nord)

Quelles poursuites d'études ?

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, de gestion ou d'ingénieur,** par le biais des admissions parallèles.

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

Les formations dispensées à la Réunion

(Liste non exhaustive)

• En formation initiale :

Licence « Marketing » – IAE Saint-Denis
Licence « Economie Gestion »
Licence « Administration économique et sociale »
Licence « Droit » – Université de La Réunion

• En formation en alternance :

Licence Pro « Responsable Développement Commercial » CFA
CCI de La Réunion – Sainte-Clotilde

Licence Pro « Commerce-Distribution »
Master « Management de la distribution »
IAE Saint-Denis

Licence Pro « Technico-commercial »
SUFPP – Université de La Réunion

Licence Pro « Assurance, Banque, Finance »
IUT de La Réunion – Saint-Pierre

• En école de gestion et de commerce :

Ecole de Gestion et de Commerce de La Réunion
(EGC Réunion) – Sainte-Clotilde

EN CONCLUSION

Les métiers du **commerce et de la vente** exigent de nombreuses qualités personnelles dont de bonnes aptitudes relationnelles. La réforme du BTS NRC ajoute à ces pré-requis la nécessité d'une solide maîtrise des supports/ outils numériques, afin de pérenniser une relation client à distance et digitalisée. Le candidat en **BTS NDRC**, usager des applications, réseaux sociaux, et autres vecteurs de communication, devra faire preuve d'une forte réactivité pour y intégrer des contenus commerciaux à chaque étape de la relation client. De part son agilité accrue, il devient ainsi, un expert de la relation client 3.0.