



BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Lycée A. de St Exupéry – Les Avirons



NDRC – Négociation Digitalisation de la Relation client

NEGOCIATION	DIGITALISATION	RELATION CLIENT
• Argumenter pour convaincre  The illustration features the text 'BIG DATA' in a bold, sans-serif font. Below it, there is a collection of icons representing various data and technology concepts: a magnifying glass over a bar chart, a person icon, a smartphone, a laptop, a cloud, a gear, a lightbulb, a document, a coffee cup, and a checklist.	• Emergence des activités WEB • Marketing Digital • Du Big data • Marque : Notoriété, image, réputation • Performance : automatisation, vitesse, connaissance client, ciblage, ventes... • L'adoption massive du mobile • Le développement des usages « on line » (e- commerce, réseaux sociaux, ...). • La puissance de traitement des technologies de l'information	• Cibler et prospector une clientèle • Maintenir la relation client • Intégration du digital et de l'omnicanalité  The illustration features the word 'CLIENT' in large, bold, blue letters. Surrounding the word are various icons representing customer relationship and digital marketing: a person icon, a smartphone, a laptop, a cloud, a gear, a lightbulb, a document, a coffee cup, a checklist, a globe, and a network diagram.

Les métiers liés au BTS NDRC

Primo-insertion

Evolution
professionnelle...

Téléacteur
Téléconseiller
Télévendeur
Vendeur domicile Ambassadeur
Vendeur
Chef de secteur Marchandiseur Conseiller emarchandiseur
Représentant
Animateur réseau Animateur des ventes
Conseiller commercial
Chargé d'affaires
chargé de clientèle
Technico commercial
Conseiller client à distance

Chef de réseau
Ecommerce Responsable zone
Animateur plateau
Directeur de réseau Animateur réseau
Superviseur secteur
Responsable
réseau
Responsable équipe
Manager équipe
Rédacteur web
Animateur commercial communauté web

3 blocs professionnels de compétences en NDRC



RCNV - Relation Client et Négociation Vente

Cibler et prospector la clientèle, négocier avec elle et organiser des événements commerciaux



RCDD - Relation Client à Distance et Digitalisation

Maîtriser la relation omnicanale, l'animation de la relation client digitale et développer la relation client en e-commerce.



RCAR - Relation Client et Animation de Réseaux

Implanter et faire la promotion de l'offre chez les distributeurs, développer et animer un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe.

1) RCNV - Relation Client et Négociation Vente (4h + 2h)

Cibler et prospecter la clientèle	Négocier et accompagner la relation client	Organiser et animer un évènement commercial	Exploiter et mutualiser l'information commerciale
• Analyser un portefeuille clients • Identifier des cibles de clientèle • Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection • Développer des réseaux professionnels • Evaluer la démarche de prospection 	• Négocier et vendre une solution adaptée au client • Créer et maintenir une relation client durable 	• Participer à des salons, • des opérations commerciales, • animation d'espaces commerciaux... 	• Reporting de l'activité commerciale • Valoriser et partager l'information commerciale • Collaborer en vue de développer l'expertise commerciale 

2) RCDD- Relation Client à Distance & Digitalisation (3h + 2h)

Maitriser la relation omnicanale	Animer la relation client digitale	Développer la relation en e-commerce
• Créer et entretenir la relation client à distance • Encadrer et animer une équipe de téléacteurs • Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité 	• Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux • Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle 	• Dynamiser un site de e-commerce • Faciliter et sécuriser la relation commerciale • Dynamiser un site de e-commerce • Diagnostiquer l'activité de e-commerce 

3) RCAR- Relation Client et Animation de Réseaux (3h + 1h)

Planter et promouvoir l'offre chez des distributeurs « Animation Réseau de distributeurs »	Développer et piloter un réseau de partenaires «Animation réseau de partenaires »	Créer et animer un réseau de vente directe « Animation réseau de vente directe »
• Valoriser l'offre sur le lieu de vente • Développer la présence dans le réseau de distributeurs 	• Participer au développement d'un réseau de partenaires • Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances 	• Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion • Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants (VDI) • Impulser une dynamique de réseau 

Les matières générales

Culture générale et expression Français 1h + 1h	Communication en langue vivante étrangère 1 Anglais 2h + 1h	CEJM et CEJM Appliquée Culture Economique, Juridique et Managériale 4h + 1h
• Acquérir une culture générale utile à la vie professionnelle et dans la vie de citoyen • Développer la capacité à communiquer efficacement à l'oral et à l'écrit 	• Comprendre une langue vivante étrangère écrite • S'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère • Dans un contexte commercial 	• Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale • Etablir des diagnostics préparant à des prises de décisions stratégiques • Argumenter des solutions économiques, juridiques et managériales. 

Les stages en milieu professionnel



- **Obligatoire** => 16 semaines sur 2 ans de formation
- Base pour les **épreuves certificatives** (obtention du diplôme)
- Au sein **d'une ou plusieurs organisations** – de forme artisanale, commerciale ou industrielle - proposant des biens /ou des prestations de services à une clientèle de particuliers (B to C) ou de professionnels (B to B)
- Le **tuteur** contribue à la **construction des compétences du stagiaire**
- **Objectif** : acquérir et/ou approfondir des compétences professionnelles en **situation réelle de travail** et d'améliorer **sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi**.
- Permet l'utilisation régulière **d'outils digitaux** via l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.



Les ateliers de professionnalisation (4h) ^{1/2}

- **Objectifs :**

- Tester, expérimenter, simuler des techniques et pratiques professionnelles
- Accompagner l'étudiant dans son **développement professionnel**
- Différencier, personnaliser, s'adapter aux besoins spécifiques des étudiants



- **Exemples d'AP:**

- => **Compétences sociales et comportementales** : Savoir-être, postures professionnelles
- => **Compétences transversales** : Communication orale, analyse, synthèse, argumentation...
- => **Compétences rédactionnelles**: Orthographe, grammaire, syntaxe, règles de communication professionnelle...
- => **Autonomie et prise d'initiative** : Réalisation de projets en situation réelle

Les ateliers de professionnalisation (4h) ^{2/2}

- **Exemples d'AP (suite):**

=> **Compétences professionnelles transversales**: Simulateurs commerciaux, atelier de pratique relationnelle, de production digitale...

=> **Collaboration avec les partenaires professionnels**: Missions commerciales, visites d'entreprise, immersions en entreprise...

=> **Remédiation**

=> **Accompagnement stage** : Techniques de recherche de stage/d'emploi, sélection et choix d'entreprise, suivi (intégration et missions)...

=> **Projet professionnel et poursuites d'études** : Passeport professionnel, salons dédiés, rencontres, immersions en formation...



Les épreuves du BTS NDRC

Epreuve	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E2 - Communication en langue vivante étrangère 1	3	Orale	Préparation 30' + 30' oral
E3 - Culture économique, juridique et managériale	3	Ecrit	4 h
E4- RCNV - Relation client et négociation-vente	5	CCF	2 situations d'évaluation Bilan et simulation (20')
E5 - RCDD - Relation client à distance et digitalisation	4	- Ponctuelle écrite (EDK) - Ponctuelle pratique	- Ecrit : 3 h - Pratique : 40'
E6 - RCAR - Relation client et animation de réseaux	3	CCF	2 situations d'évaluation Exposé et entretien (15' + 25')
EF1 - Communication en langue vivante étrangère 2 (Facultatif)	-	Orale	Préparation 20' + 20' oral

Culture générale et expression – Le français

Epreuve ponctuelle – écrite - durée : 4 h

- ⇒ **Dossier de 3 à 4 documents de nature différente** (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.)
- ⇒ **Référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme** de la deuxième année de STS.

Une évaluation en 2 parties

=> Partie 1 : synthèse

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

=> Partie 2 : écriture personnelle

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.



Communication en langue vivante étrangère 1 :

- Anglais -



- **Phase de préparation de 30'**

⇒ un ***texte en langue étrangère***, traitant d'une ***thématique commerciale***.

⇒ une ***mise en situation*** + ***questionnement*** prenant appui sur un ***document à caractère commercial*** (ex : documentation produit, page-écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

- **L'oral comprend deux phases (30' au total) :**

1. **Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes**

=> Une étape en français : compte rendu oral, structuré, idées essentielles , demande de précisions ...

2. **Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes**

=> Entretien en anglais avec le candidat : échanges, réactions, descriptions, reformulations, développement d'une argumentation, justification des propos, explications.

CEJM – Culture économique, juridique et managériale



- **Capacité du candidat** => Formuler un raisonnement dans un contexte concret d'entreprise économique, juridique et managérial
- **Dossier documentaire** (10 pages) + problématiques => **série de questions**
- Visant des capacités de :
 - **Structuration**
 - **Argumentation**
 - Mobilisation des notions **d'économie, de droit et de management** (connaissances)
- **A travers l'étude de 6 Thèmes sur 2 ans** : l'intégration de l'entreprise dans son environnement, la régulation de l'activité économique, l'organisation de l'activité de l'entreprise, l'impact du numérique sur la vie de l'entreprise, les mutations du travail, les choix stratégiques de l'entreprise.

Goût prononcé
pour les outils
numériques

Maîtrise des
émotions

Esprit
d'équipe

Curiosité

Sens du
relationnel

Adaptabilité

Confiance en soi

Capacité
d'écoute

Sens de
l'objectif

Autonomie

Réactivité

Résistance au
stress

Pouvoir de
persuasion et de
conviction



Le BTS NDRC au lycée des Avirons...

- Un taux de réussite élevé
- Equipe d'enseignants disponibles et à l'écoute
- Un Internat de 38 places
- Forte cohésion entre les étudiants
- Des projets d'équipes
- Participation aux olympiades du BTS NDRC
- ...



Et après le BTS NDRC...?

- **Licence Pro Commerce**

- Spécialité Commerce, Distribution
- Spécialité E-commerce, E-marketing
- Spécialité Marketing des Produits Financiers et d'Assurance
- Spécialité Métiers de la vente
- Spécialité Négociation Commerciale et Marchés Européens
- Spécialité Management et Gestion Commerciale
- Spécialité Commercialisation des Biens et Services Industriels
- La licence pro marketing des services et de la relation client
- La licence pro e-commerce et stratégie digitale

- **Licence Pro Assurance, Banque, Finance**

- Spécialité Commercialisation des Produits Bancaires et Assurances – marché des particuliers
- Spécialité Commercialisation de Produits et Services Financiers

- ...

