

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## LE MÉTIER

La relation client est une pierre angulaire du commerce, de la prospection à la fidélisation, elle permet aux entreprises d'assurer une logique de réseaux tout en participant à l'évolution du chiffre d'affaires.

Face aux changements du monde entrepreneurial, cette formation suit les avancées technologiques et forme désormais des professionnels des nouvelles techniques d'information et de communication. Au cours de ce cursus, les étudiants abordent tous les aspects importants du commerce : le management, la vente et la gestion. Il comprend notamment des périodes de stages qui permettent aux étudiants d'acquérir plusieurs expériences professionnelles.

## QUALITÉS REQUISES

Le BTS NDRC nécessite des qualités et un savoir-être adaptés, tels que :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale.
- Disposer de compétences relationnelles et avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web.
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits.
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés.
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe.
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels,

adaptés à l'image des entreprises.

- Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie.

## ORGANISATION DE LA FORMATION

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac général.

Le BTS NDRC a pour vocation de former une nouvelle génération de vendeurs et de managers commerciaux. Ceux-ci devront être capables au sortir de la formation de gérer la relation client de A à Z, c'est-à-dire de la prospection jusqu'à la fidélisation dans le respect des valeurs de l'entreprise. Le BTS NDRC forme également aux nouveaux moyens de communication. En effet, les réseaux sociaux, les blogs sont autant de nouvelles façons d'acquérir et de fidéliser les clients.

Les étudiants devront effectuer 16 semaines de stage sur la totalité de leur cursus (10 semaines en 1<sup>re</sup> année et 6 semaines en 2<sup>e</sup> année)

## POURSUITE D'ÉTUDES

Malgré l'aspect professionnalisant de cette formation, les étudiants peuvent s'orienter vers d'autres études. Ce BTS permet l'accès à différentes licences, notamment celle d'économie et gestion ou les licences professionnelles de commerce.

Les étudiants peuvent également se diriger vers les écoles de commerce qui pratiquent souvent l'admission parallèle.

## La répartition horaire en première et terminale

ENSEIGNEMENTS	HORAIRE 1 <sup>re</sup> ANNÉE		HORAIRE 2 <sup>e</sup> ANNÉE	
	Par semaine	Par année	Par semaine	Par année
Culture générale et expression	2 h	60 h	2 h	60 h
Langue vivante 1	3 h	90 h	3 h	90 h
Culture économique, juridique et managériale	4 h	120 h	4 h	120 h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1 h	30 h	1 h	30 h
Relation client et négociation-vente	6 h	180 h	6 h	180 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h	150 h	5 h	150 h
Relation client et animation de réseaux	4 h	120 h	4 h	120 h
Atelier de professionnalisation	4 h	120 h	4 h	120 h
Enseignement facultatif : Langue vivante étrangère 2	2 h	60 h	2 h	60 h

## INSCRIPTION :

Suivant la procédure Parcoursup, étapes à suivre :

- 1 - Inscription sur Parcoursup.fr (suivant le calendrier mis en place)
- 2 - Amener le dossier complet au secrétariat avant la date figurant sur le site du lycée : <https://lycee2pirae.com/>

## Renseignements :

**DDFPT : Karim LAMOURI**

**ddf3@lycpira.formation.pf**

**Responsable technique de la formation :**

**Rachida El BAZTA**

**Mail : rachida.elbazta@gmail.com**