



Formation BTS NDRC

Parcours « Négociation et Digitalisation de la Relation Client »

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La mise en oeuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

E-commerce

Vente à distance

Relation client

Fidélisation

Dans ce bulletin

Présentation 1

Emplois concernés 2

Rôle et place au sein de l'organisation 2

Environnement de l'emploi 3

Le programme 4

Niveau requis 5

Divers 5

L'examen 6

Une formation qui répond aux besoins

Traitement d'informations commerciales : DATA, PGI, CRM, Marchandisage, progiciels sectoriels

Applications web : plates-formes de e-commerce, systèmes de gestion de contenus (sites, blogs, newsletters, etc.), e-publication, outils d'évaluation web, communication (réseaux sociaux, sms, FAQ, messagerie, visio-tchat), traitement d'images et de vidéos, géolocalisation

Applications au service de la mobilité et de la e-relation client

Organisation de l'activité (gestion de plateaux, gestion de tournées, gestion de projets, gestion des appels)

Gestion des espaces partagés et des plates-formes collaboratives,

Emplois concernés

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- ◆ Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle – Technico-commercial.e
- ◆ Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospector.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
- ◆ Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce
- ◆ Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se

◆ Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes

◆ Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice

Etc.

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau - Manageur.e d'équipe

Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - Animateur.rice commercial.e de communautés web

Responsable de secteur

Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau

Animateur.rice de réseau - Responsable de zone

Rôle et place au sein de l'organisation

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en oeuvre une démarche commerciale.



Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.



Relation client et digitalisation

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité en présentiel dans l'entreprise, en espace partagé ou en télétravail. Son activité peut s'exercer en horaires décalés (hors horaires de bureau, fins de semaine, jours fériés ou de nuit).

Il doit maîtriser l'organisation et les outils de sa mobilité.

Pour le commercial salarié, la rémunération est généralement constituée d'une part fixe, d'une part variable (primes, commissions) et d'avantages en nature.

Autonomie

L'autonomie fait partie intégrante du métier de commercial et est associée à la fixation d'objectifs commerciaux, quantitatifs et qualitatifs. Elle dépend des caractéristiques de l'organisation et du contexte de travail. Cette autonomie est donc variable et peut être partagée au sein d'une équipe.

Aptitudes professionnelles

Pour mener à bien ses activités, le commercial doit être doté d'un sens aigu du service et de l'expérience client. Il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Cette agilité lui permet de gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée. Il peut être amené à fédérer les équipes et gérer des situations complexes et/ou conflictuelles. Il doit pour cela savoir gérer son stress.

Le commercial doit être réactif et être en veille pour garantir la e-réputation de l'entreprise.

Compétences relationnelles

Le développement personnel est la clé de la performance du commercial. Pour créer une relation client pérenne, celui-ci fait preuve de confiance en soi, d'écoute, de curiosité, d'adaptabilité, de sens de l'objectif, de gestion des émotions, de résistance au stress. Il dispose d'un pouvoir de conviction et d'une capacité de persuasion. Il fait preuve d'un bon relationnel, a un sens de l'organisation et sait se montrer disponible et mobile. La construction d'une relation commerciale durable, passe par la mise en oeuvre d'une relation interpersonnelle constructive.

Enfin, à partir de la connaissance transverse des produits et services, il est attendu que le commercial porte les valeurs d'une marque ainsi que la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le cadre de la politique commerciale et dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

Matériels

Matériels de mobilité commerciale et de traitement à distance des informations (tablettes, smartphones, ordinateurs portables, configurations de connexion à distance, etc.)

Matériel de traitement de la e-relation client

Matériel téléphonique

LE PROGRAMME du BTS négociation et digitalisation de la relation client

Enseignements spécifiques NDRC

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

- ◆ Relation client et négociation-vente
- ◆ Relation client à distance et digitalisation
- ◆ Relation client et animation de réseaux

Leur mise en œuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

MATIERES ENSEIGNEES	Horaire hebdomadaire 1ère année	Horaire hebdomadaire 2ème année
Enseignement Obligatoire		
Culture générale et expression	2	2
Langue vivante étrangère 1	3	3
Culture économique, juridique et managériale	6	6
Relation client et négociation-vente	6	6
Relation client à distance et digitalisation	5	5
Relation client et animation de réseaux	4	4
Atelier de professionnalisation	4	4
Enseignement Facultatif		
Langue vivante étrangère II	2	2



Niveau requis :

Bac STMG, Bac Pro commerce, vente, Bac généraux

Durée et caractéristiques de la formation :

2 ans en formation initiale sous statut scolaire. Etablissement sous contrat d'association avec l'Etat éligible aux bourses de l'enseignement Supérieur (CROUS)

Site de formation :

LEGT CHARLES DE FOUCAULD : CAMPUS DES ROSES

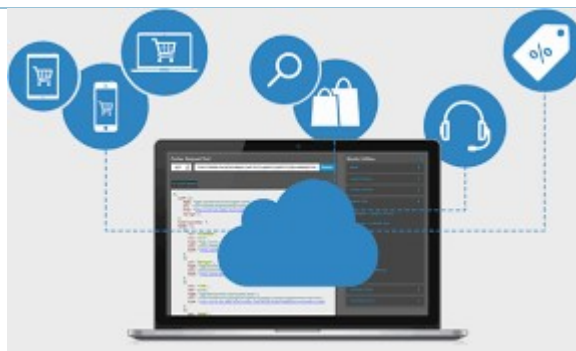
9, rue des Roses 75018 - Paris



« Vous rêvez de devenir Responsable Commercial web-e-commerce »

Les plus de la formation

- ◆ 16 semaines de stages en entreprise
- ◆ Un suivi en stage par les enseignants
- ◆ Un tuteur professionnel chargé de vous accompagner en entreprise
- ◆ Des offres de stages très diversifiées dans de nombreux secteurs d'activités différents
- ◆ Un module de préparation aux concours d'entrée dans les Ecoles supérieures de Commerce
- ◆ Un large choix de licences professionnelles avec des spécialisations différentes.



Conditions d'accès

- ◆ L'admission est prononcée après étude du dossier scolaire des candidats.
- ◆ Les candidatures en BTS se font via la procédure PARCOURSUP comme toutes les formations post bac.



L'examen : nous sommes centre d'épreuve

LCDF SUP CAMPUS DES ROSES

9, rue des Roses 75018 - Paris

Un Campus étudiants dans Paris
Intramuros.

Desservi par les transports :
métro 12 , tram T3b, bus 35-65,
Gare du Nord RER+SNCF

Épreuves	Coef.	Forme
Culture générale et expression	3	Ponctuelle écrite
Communication en Langue vivante étrangère 1	3	Orale
Culture économique, juridique et managériale	3	Ponctuelle écrite
Relation client et négociation vente	5	CCF
Relation client à distance et digitalisation	4	Ponctuelle écrite + ponctuelle pratique
Relation client et animation de réseaux	3	CCF

◆ Notes personnelles :

LEGT CHARLES DE FOUCAULD

UFA CHARLES DE FOUCAULD

GROUPE SCOLAIRE LA MADONE

5, rue de la Madone
75018 Paris

Téléphone : 01 46 07 72 59

Télécopie : 01 46 07 28 41

Messagerie :

dir.ens.sup@lamadone.fr

Vous pouvez effectuer une licence professionnelle E-commerce et Marketing Digital en apprentissage après ce BTS en poursuivant vos études chez nous.

Et si vous tentiez les concours d'entrée en 3ème année des Ecoles Supérieures de Commerce avec nous :

Quels concours pour quelles écoles ?

concours TREMPLIN 1 : KEDGE Business School (ESC Bordeaux et Euromed Marseille), NEOMA Business School (Reims MS et Rouen BS).

concours PASSERELLE 1 : Burgundy BS Dijon, EDC Paris, EM Normandie, EM Strasbourg BS, ESC La Rochelle, Grenoble EM, Groupe ESC Clermont, Groupe ESC Pau, Groupe ESC Troyes, Montpellier BS, Novancia BS, Rennes SB et Telecom EM.

concours AMBITIONS+ 4 Grandes écoles de Commerce et de Management proposent 1 concours commun pour recruter des étudiants en admissions parallèles : l'ebs Paris, l'ESCE, L'IPAG Business School et PSB Paris School of Business (ex-ESG MS) permettent à des étudiants titulaires d'un diplôme Bac+2, ou d'un diplôme Bac+3 d'intégrer leurs programmes grandes écoles.

concours autonomes : SKEMA AST 1 (ex-Ceram Nice et ESC Lille), TBS L3 (Toulouse Business School 1), EDHEC AST 1, SKEMA...

Pourquoi choisir cette préparation aux concours d'école de commerce ?

La deuxième année de BTS est en général une année intense au niveau du rythme de travail, au niveau des stages et de la révision des examens. De plus, le besoin de se constituer un bon dossier scolaire mobilise les étudiants qui trouvent difficile une préparation autonome de ces concours.

La préparation permet d'avoir un cadre de révision favorable, de bénéficier d'un contexte rassurant et motivant pour supporter plus facilement la charge de travail de cette année un peu particulière.

De plus, la rencontre entre étudiants de plusieurs établissements crée une émulation certaine.

Les résultats des dernières années confortent les 4 établissements du réseau dans leur volonté de proposer cette préparation et de l'adapter en permanence aux évolutions des concours d'admissions parallèles. Depuis 2008, 95% des étudiants ont intégré l'école de leur choix.