BLOC 1 :
RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION – VENTE

Spécialiste de la relation en face à face, le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définit par l'organisation. Cette activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur de vie.

BLOC 2 :
RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. Il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal. Il peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance. Ces structures sont de dimension variable allant d'un poste unique à un plateau d'appel intégrant une ou plusieurs équipes de téléacteurs.
Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

BLOC 3 :
RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans trois grands types de réseaux : les réseaux de distributeurs, les réseaux de partenaires et les réseaux de vente directe. De manière transversale, ses activités sont la collecte d'informations pour le reporting, les animations adaptées au contexte local, le partage de bonnes pratiques et la diffusion d'informations actualisées, notamment celles concernant la règlementation et les évolutions sectorielles.

ENSEMBLE POUR RÉUSSIR

SITUATION GÉOGRAPHIQUE

Des cours dispensés dans les locaux de l'ENEP (formation pour adultes), Place des cocotiers

LYCÉE PROFESSIONNEL SAINT-JOSEPH DE CLUNY

L'ECOLE CATHOLIQUE EN NOUVELLE-CALÉDONIE

45 rue de l'Alma

BP 8010
98807 NOUMEA CEDEX

Tél : 28.41.33
Fax : 25.19.85

E-mail :
sec.lp.sjcluny@ddec.nc
Site internet :
http://lpsjc.ddec.nc

Lycée Professionnel Saint-Joseph de Cluny

BTS
NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Téléphone : 28.41.33
Télécopie : 25.19.85
http://lpsjc.ddec.nc

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

LA PRÉSENTATION :

Le titulaire du BTS NDRC assure le rôle d'interface entre les services et les partenaires de l'organisation et avec les personnes en charge de la communication commerciale et de la commercialisation de l'offre. Il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche/développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).

MÉTIERS

Le BTS NDRC forme les futurs commerciaux des entreprises.
Il s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux dans lequel les managers doivent savoir gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.

DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS : EXEMPLES DE MÉTIERS

- Chargé de clientèle
- Chargé d'affaires, animateur des ventes
- Conseiller commercial
- Chef des ventes
- Responsable d'équipes commerciales, de secteur
- Négociateur
- Télévendeur
- Vendeur marchandiseur...

QUALITÉS REQUISES

- Sens des relations humaines
- Autonomie
- Initiative et créativité
- Curiosité
- Persévérance et ténacité
- Goût pour la mobilité et l'action
- Dynamisme
- Esprit d'équipe
- Sens de l'organisation et des responsabilités
- Goût du challenge
- Capacité à gérer son temps et à organiser son travail

Le BTS NRC est ouvert aux bacheliers des séries technologiques, générales et professionnelles.

PROGRAMME DE LA FORMATION

ENSEIGNEMENTS	HORAIRES
Culture générale et expression	2 h
LV1 anglais	3 h
LV2 espagnol (facultatif)	2 h
Culture économique, juridique et managériale	4 h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1 h
Relation client et négocia-tion-vente	6 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h
Ateliers de professionnalisation	4 h
TOTAL	**31 h (33 h)**

STAGE EN ENTREPRISE

Missions préparatoires (journées allouées aux élèves en 1ère et 2ème année)
16 semaines réparties sur les deux ans

POURSUITE DES ÉTUDES

Licences, licences professionnelles, en écoles spécialisées (ex. cycle supérieur d'un institut de force de vente) ou en école supérieure de commerce par le biais des admissions parallèles.

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Commerce, vente, grande distribution
- Banque, assurance, immobilier
- Ressources humaines
- Hôtellerie, restauration, tourisme

MODALITÉ D'INSCRIPTION

Nouvelle procédure sur www.sup.nc

www.apreslebac.nc