

**BTS NEGOCIATION ET
DIGITALISATION DE LA
RELATION CLIENT**

LYCÉE EDMOND PERRIER TULLE

Présentation de la formation BTS NDRC

Lycée
Edmond Perrier
TULLE



Le recrutement



BAC PRO
Vente



Présentation du BTS

Le BTS **NDRC** forme aux métiers du commerce

- Relation clientèle
- Négociation-vente
- Digitalisation
 - E-commerce 
 - Relation client à distance
 - Création de site Internet
 - Communication digitale



Les enseignements

Enseignements généraux

→ **Culture générale et expression**

2h par semaine

→ **Anglais**

3h par semaine

Compétence orale essentiellement

→ **Espagnol / allemand / italien**

2h par semaine

Compétence orale essentiellement

→ **CEJM**

Culture économique, juridique et managériale

5h par semaine

Les enseignements

Enseignements professionnels

→ Relation Client et négociation vente

6h par semaine

(négociation, analyse du marché, communication interpersonnelle...)

→ Relation Client et digitalisation

5h par semaine

(omnicanalité, sites vitrines, e-commerce, centres d'appels...)

→ Relation Client et Animation de réseaux

4h par semaine

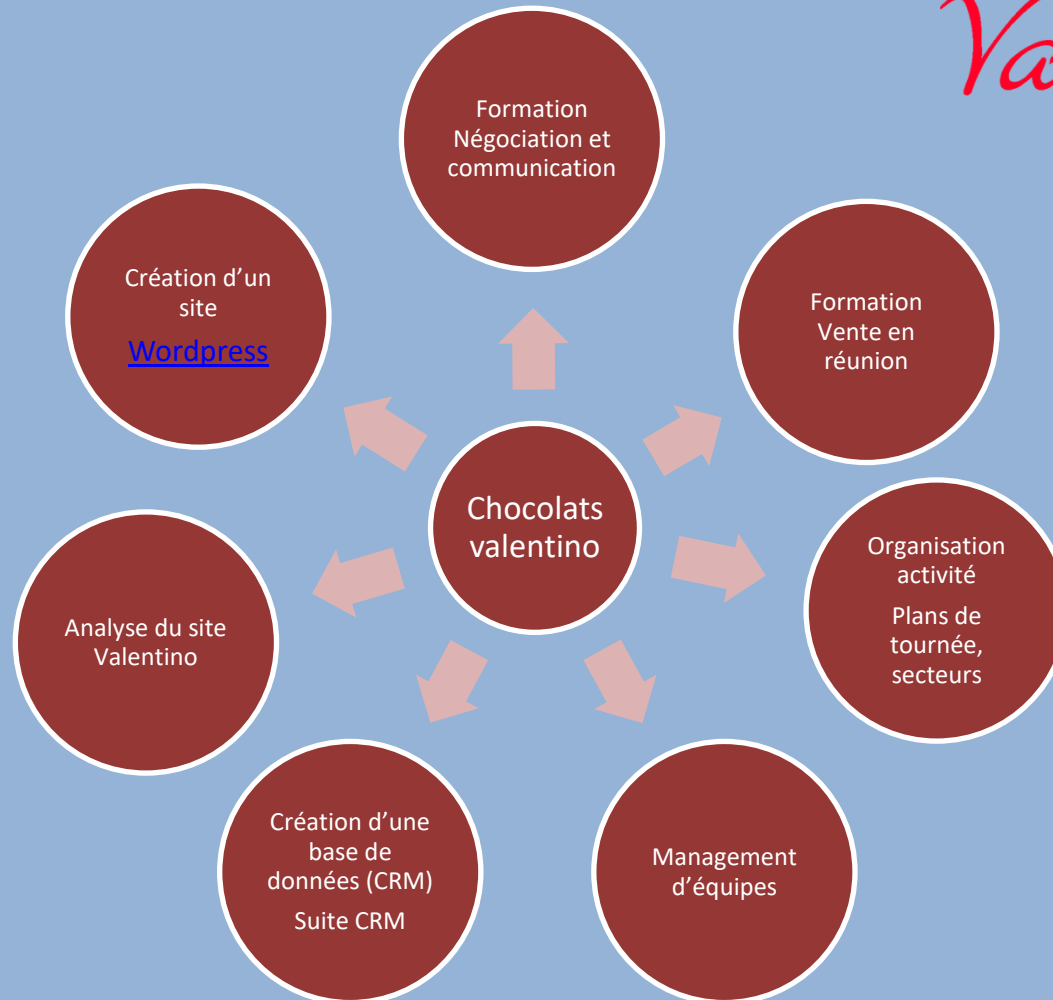
(grande distribution, réseau de partenaires et vente directe)

→ Ateliers de professionnalisation

4h par semaine

Contexte de formation Chocolats Valentino

Valentino[®]
chocolatier



Stages en 1^{ère} année

2 stages imposés en début de 1^{ère} année

- **Raid Thiriet : 1 semaine en septembre**



- **Centre de Relation Client Tellis : 2 semaines en février**



Autres stages :

- **2 semaines en mars en vente directe ou chez un distributeur**
- **5 semaines en mai / juin : secteur au choix**

Stages en 2^{ème} année

- 2 semaines en novembre en vente directe



ou chez un distributeur



- 4 semaines en décembre : secteur au choix

Raid Thiriet

Connaissance de l'entreprise,
des produits (colis, catalogue)



Formation à la démarche porte à porte ou téléphonique
Construction de la trame
Documents
Simulations d'entretiens

Organisation du Raid
Sectorisation
Equipes
Tournées

Action « terrain »

En binôme et accompagné
d'un commercial

Management d'équipe
Debriefing quotidien
Ajustements

Management d'équipe
Bilan final : analyse des
résultats, challenge, ...

Centre de relation client TELLIS

Formation en
classe

Formation en
entreprise

Challenge
entre équipes

Appels

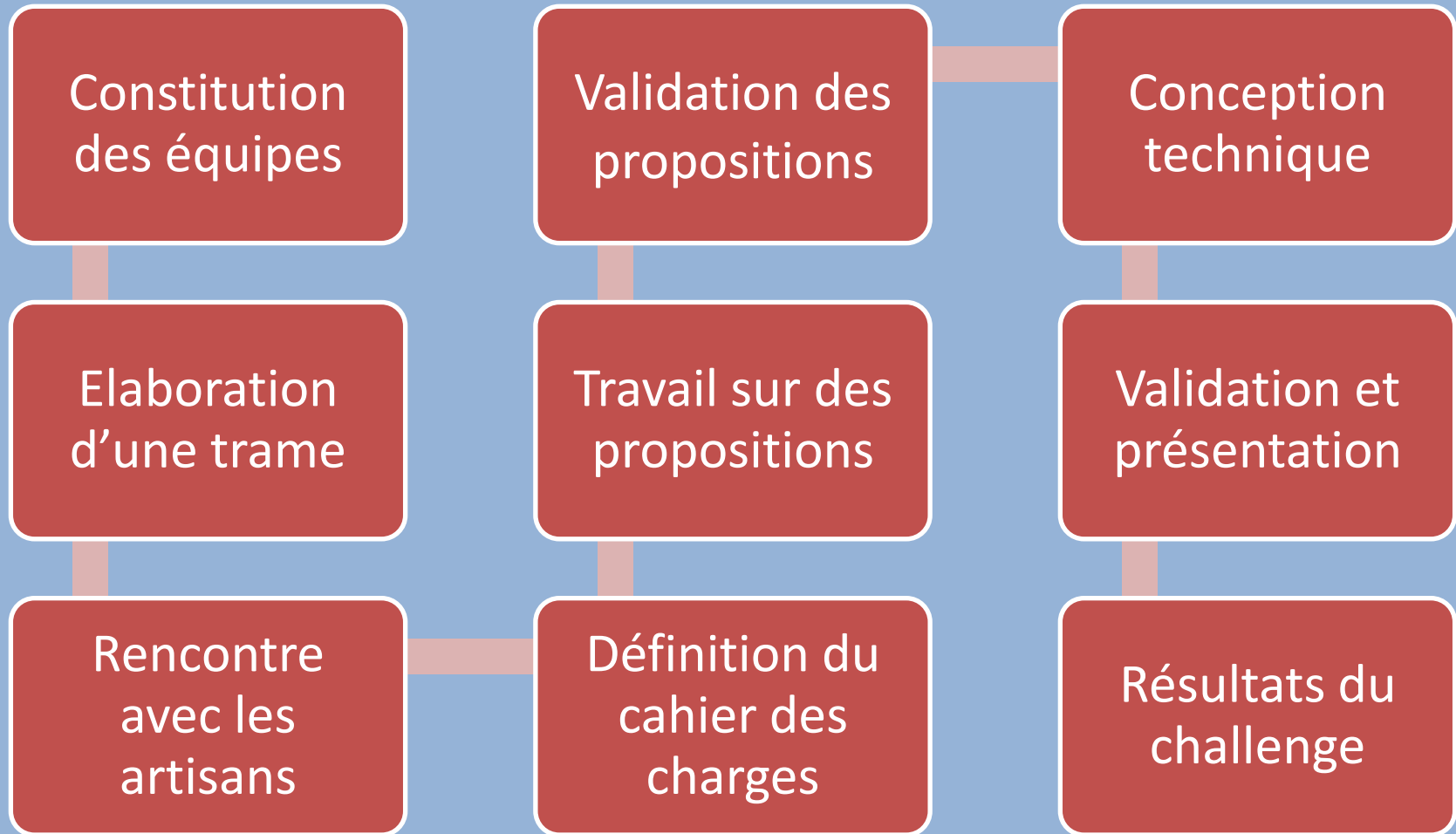
Management :
écoutes
« calibrées »

Bilan final

Intervention
d'un
manager



Challenge de création de sites internet avec la Chambre de Métiers et de l'Artisanat



Après le BTS : Quel(s) métier(s) exercer ?

- conseiller clientèle,
- attaché commercial,
- community manager,
- téléopérateur,
- animateur commercial,
- agent commercial,
- chargé d'affaires,
- chargé de clientèle,
- chef de secteur,
- chef des ventes...



Après le BTS : poursuites d'études

BTS NDRC

Licences
professionnelles

Licences
générales

Ecoles de
commerce –
CPGE

1 an après le BTS
En alternance
Limoges, Brive...

1 an après le BTS
Pour préparer le
master

Sur concours