

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client (ex-BTS NRC)

Qu'est-ce que le BTS NDRC ?

- Axé sur le secteur du commerce
- Durée de la formation : 2 ans
- Niveau terminal d'études : Bac + 2

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client vise à former des commerciaux managers pour répondre aux exigences d'un marché centré sur la relation client. Ces professionnels inscrivent leur activité dans **une logique de réseau et gèrent la relation commerciale dans sa globalité**, depuis la prospection jusqu'à la fidélisation.

L'entrée de la digitalisation dans la relation client marque la rénovation de ce BTS à la rentrée 2008. Il répond aux mutations profondes des métiers commerciaux, compte tenu de l'évolution des modes de consommation, la dématérialisation des échanges et les nouvelles technologies.

Les stages en entreprises

Des périodes de formation en milieu professionnel :

16 semaines d'immersion réparties sur les deux années

Ces stages permettent de :

- D'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence ;
- De préparer les épreuves professionnelles visant la maîtrise de la digitalisation de la relation client, à distance et à travers les réseaux ;
- D'acquérir et/ou d'approfondir ses compétences.

Compétences à acquérir :

- Prospecter, conseiller, négocier/vendre, renforcer la relation et l'expérience client dans sa nouvelle dimension ;
- Contribuer à la veille commerciale, produire et exploiter des informations commerciales générales et individuelles ;
- Organiser et manager l'activité commerciale digitale ;
- Mettre en œuvre une politique commerciale innovante en collaboration avec les autres services de l'entreprise et les réseaux commerciaux.

L'horaire hebdomadaire

Enseignements	1ère année	2ème année
Culture générale et expression	2 h	2 h
Anglais	3 h	3 h
CEJM – Culture Economique, Juridique et Managériale	4 h	4 h
CEJM – Culture Economique, Juridique et Managériale Appliquée	1 h	1 h
Relation client et négociation vente	6 h	6 h
Relation client à distance et digitalisation	5 h	5 h
Relation client et animation de réseaux	4 h	4 h
Atelier de professionnalisation	4 h	4 h
Enseignement facultatif LVE	2 h	2 h

Quel profil pour ce BTS ?

Les aptitudes :

- Des compétences relationnelles (aisance à l'oral) et comportementales,
- Des capacités d'expression écrite et orale,
- L'aptitude au travail en équipe,
- L'autonomie dans la décision et l'organisation, adaptabilité et dynamisme,
- Une culture du numérique en raison de la place importante de la digitalisation (maîtrise des technologies de l'information - technophile).

Les métiers du **commerce et de la vente** exigent de nombreuses qualités personnelles dont de bonnes aptitudes relationnelles. La réforme du BTS NRC ajoute à ces pré-requis la nécessité d'une **solide maîtrise des supports/ outils numériques**, afin de pérenniser une relation client à distance et digitalisée. Le candidat en **BTS NDRC**, usager des applications, réseaux sociaux, et autres vecteurs de communication, devra faire preuve d'une forte réactivité pour y intégrer des contenus commerciaux à chaque étape de la relation client. De part son agilité accrue, il devient ainsi, un expert de la relation client 3.0.

Les conditions d'accès :

- Baccalauréat technologique STMG, professionnel (de préférence Commerce, Vente), général (ES, L, S),
- Tout autre baccalauréat sous réserve d'accompagnement du projet professionnel.

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Pour quels débouchés ?

Débouchés professionnels :

Le titulaire du BTS NDRC est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue, grâce à sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication, à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise.

APRES L'OBTENTION D'UN BTS NDRC

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion.

En primo insertion :

- Vendeur - Représentant - Négociateur - Délégué commercial
- Télévendeur - Conseiller client à distance
- Animateur commercial site e-commerce - Assistant responsable e-commerce
- Marchandiseur - Chef de secteur - e-marchandiseur
- Conseiller - Vendeur à domicile - Ambassadeur...

En termes d'évolution professionnelle :

- Superviseur - Manager d'équipe - Responsable de secteur
- Responsable e-commerce - Rédacteur web e-commerce
- Responsable de réseau - Animateur de réseau...

Où se former ?

En formation initiale : 5 établissements dans l'île

- Lycée Antoine de Saint-Exupéry – Les Avirons
- Lycée Cluny – Sainte-Suzanne
- Lycée Le Verger – Sainte-Marie
- Lycée Saint-Charles – Saint-Pierre
- Lycée Sarda Garriga – Saint-André

En alternance :

- Lycée Sarda Garriga - Saint-André – En partenariat avec le CFA Académique de La Réunion
- CCIR Pôle Formation Nord (St-Denis) – Sud (St-Pierre)
- GRETA Réunion Antenne Nord (St-Denis) – Sud (St-Pierre)
- Centres de formation privés (FormaConseil, ECM...).

Quelles formations après ?

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle. Néanmoins, de plus en plus de lauréats envisagent une poursuite d'études à l'issue de l'obtention du BTS NDRC :

- **En licence professionnelle,**
- **En licence LMD :** L2 voire L3 à l'université,
- **En école supérieure de commerce ou de gestion** par le biais des admissions parallèles,

Il est donc tout à fait possible de poursuivre des études dans des secteurs très diversifiés (**tourisme, hôtellerie et restauration, transport, professions immobilières, banque et assurance, publicité**), notamment grâce à l'expertise acquise en outils numériques.

Les formations dispensées dans l'île

(liste non exhaustive)

En formation initiale :

Licence « Marketing » – IAE Saint-Denis

Licence « Economie Gestion »

Licence « Administration économique et sociale »

Licence « Droit » – Université de La Réunion

Classe Préparatoire ATS « Adaptation Technicien Supérieur » - Lycée Marguerite Jauzelon

Saint-Denis

En formation en alternance :

Licence pro « Responsable Développement Commercial »

CFA CCI de La Réunion – Sainte-Clotilde

Licence pro « Métiers du Marketing Opérationnel »

Master « Management de la distribution »

IAE Saint-Denis

Licence « Technico-commercial »

SUFP – Université de La Réunion

Licence « Assurance, Banque, Finance »

IUT de La Réunion – Saint-Pierre

En école de gestion et de commerce :

Ecole de Gestion et de Commerce de La Réunion

(EGC Réunion) – Sainte-Clotilde