

MATIERES ENSEIGNÉES	Horaires	
	Cours	TD
<b>Enseignement Obligatoire</b>		
Culture générale et expression	1	1
Langue vivante 1	2	1
Culture économique juridique et managériale	4	1
Relation client et négociation vente	4	2
Relation client à distance et digitalisation	3	2
Relation client et animation de réseaux	3	1
Atelier de professionnalisation	-	4
<b>Enseignement facultatif</b>		
Langue vivante 2	1	1

ÉPREUVES	Cours	TD
Culture générale et expression	ECRIT	4 H
Langue vivante 1	ORAL	1 H
Culture économique juridique et managériale	ECRIT	4 H
Relation client et négociation vente	CCF 2 SITUATIONS d'évaluation	
	Epreuve ponctuelle écrite	3 H
Relation client à distance et digitalisation	+	+
	Epreuve ponctuelle pratique	40 MN
Relation client et animation de réseaux	CCF 2 SITUATIONS d'évaluation	
Langue vivante 2	ORAL	40 MN

Créer un esprit d'équipe !



Développer une bonne ambiance de travail !

Les + de Benjamin Franklin

**COMMUNICATION ÉCRITE**

- Dispositif Voltaire
- Cours à effectif réduit en Culture Générale et Expression

**COMMUNICATION ORALE**

- Entretien de recrutement
- Cours à effectif réduit en Langue Vivante

**NÉGOCIATION**

- Participation RAID de vente
- Interventions de professionnels

**OUTIL NUMÉRIQUE**

- Plateforme NDRC : e-commerce
- Blogs/réseaux sociaux

« Tu me dis, j'oublie.  
Tu m'enseignes, je me souviens.  
Tu m'impliques, j'apprends. »

Benjamin Franklin

**Lycée B. FRANKLIN**  
1, rue de la Forêt  
56400 AURAY  
Tél. : 02 97 24 20 30



Prodeut, Vannes - 02 97 40 53 03

# BTS N.D.R.C

Négociation  
Digitalisation  
Relation  
Client



Le **Technicien supérieur NDRC** est un technicien généraliste, capable d'exercer dans tout type d'entreprise, avec la clientèle en B to b, B to C, B to G, quelle que soit la forme de relation client : face à face, à distance, e-relation.

### Contenu de la formation :

#### ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Relation client & négociation-vente
- Relation client à distance & digitalisation
- Relation client & animation de réseaux

#### ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

- Culture économique, juridique et Managériale
- Culture générale et expression
- Langue vivante étrangère

#### + 16 SEMAINES DE STAGE

##### dans divers secteurs d'activités :

automobile, agro-alimentaire, presse, immobilier, communication, sport, services, ...



Quels profils devez vous avoir ?

Quelles sont les compétences développées ?

### Motivé par le domaine commercial et la digitalisation vous êtes :

- Réactif
- Autonome
- Dynamique
- À l'écoute
- Organisé
- Persévérant
- Confiant
- Curieux



- Cibler et prospector la clientèle,
- Négocier et accompagner le client,
- Organiser, animer des évènements commerciaux,
- Exploiter et enrichir les informations commerciales,
- Maitriser la relation client omnicanale,
- Animer la relation client digitale,
- Développer la relation client en e-commerce,
- Implanter l'offre chez les distributeurs,
- Développer et piloter un réseau de partenaires,
- Créer et animer un réseau de vente directe.

Quelles sont les orientations qualifiantes et professionnalisantes ?

### Orientation professionnelle :

- Commercial terrain
- Négociateur
- Conseiller commercial
- Télévendeur
- Conseiller client à distance
- Marchandiseur
- Chef de secteur

### Nouveaux métiers du web

- Animateur commercial site e-commerce
- Assistant responsable e-commerce
- Commercial e-commerce
- Commercial web-e-commerce

### Poursuite d'études :

- **Licences professionnelles :**  
Commerce et distribution, banque et assurance, profession immobilière, e-commerce...
- **Ecoles de commerces**
- Licences généralistes

