

# ET APRÈS...



## POURSUITES D'ÉTUDES

- Licences professionnelles en formation continue ou en alternance dans des domaines multiples et variés.
- Masters professionnels
- Classe Préparatoire aux Grandes Ecoles de Commerce (CPGE) : Adaptation Technicien Supérieur Management et Gestion en un an réservée aux titulaires d'un bac +2. Préparation d'une licence et des concours : Écoles Supérieures de Commerce (ESC), Instituts d'Administration des Entreprises (IAE), Ecole Nationale des Assurances (ENASS)...



## DEBOUCHÉS PROFESSIONNELS

Le technicien supérieur en NDRC fait partie intégrante de l'organisation et exerce son activité dans des organisations ou entreprises de toutes tailles. Les métiers : chargé de clientèle, chargé d'affaires, animateur de ventes, conseiller commercial, représentant, vendeur, délégué, prospecteur, employé commercial, visiteur commercial, assistant commercial, Community manager (gestionnaire de communauté), Traffic manager (chargé de gérer la fréquentation du site internet de l'entreprise), et de nombreux nouveaux métiers. De par l'exercice de sa fonction, il pourra évoluer vers des postes à responsabilités.

# LYCÉE CLÉMENT MAROT

Cahors

BTS NDRC

## AUTANT D'EXPÉRIENCES À VALORISER SUR UN CV !

De réelles opportunités d'embauche après cette formation dans de nombreuses organisations : entreprise, association, coopérative, mutuelle de toutes tailles ; et dans de nombreux secteurs : bancaire, assurances, immobilier, viticole, agroalimentaire, automobile, la grande distribution, la communication...



# CONTACT



Lycée Clément MAROT  
59 rue des Augustins - 46 000 CAHORS  
Tel : 05 65 35 25 17 / Fax : 05 65 53 09 29  
0460007H@ac-toulouse.fr

Directeur Délégués aux formations professionnelles  
ddfpt.cmarot@ac-toulouse.fr

Equipe pédagogique : ndrc.marot@gmail.com

## LIEN UTILE

<http://clement-marot.entmip.fr>  
Rubrique formations-enseignements-post-bac



# NDRC

Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client

# BTS

Création et impression : Duo Graphic - 38 Bd Gambetta Cahors - Tél. 05 65 31 86 99



# LYCÉE CLÉMENT MAROT

Cahors

[clement-marot.entmip.fr](http://clement-marot.entmip.fr)

# OBJECTIFS



Acquérir les compétences et disposer des qualités pour occuper un poste de vendeur-manager commercial adapté à la relation client en face à face et à distance via les nouveaux outils digitaux.

## DES SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNELS

Savoir gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation.

La digitalisation des activités commerciales oblige 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.

## DES QUALITÉS COMMERCIALES

Le sens des contacts humains, la motivation, la rigueur, le sens de l'organisation, un goût prononcé pour les nouveaux outils digitaux, la mobilité et la disponibilité, le goût du challenge, la ténacité, l'esprit d'initiative et la créativité.

Le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

## SECTEURS D'ACTIVITÉS

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 titulaire du BTS NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes et dans toute sa complexité.

# CONTENU



## UNE FORMATION POLYVALENTE AVEC DES COEFFICIENTS HOMOGÈNES SUR L'ENSEMBLE DES DISCIPLINES.

DISCIPLINE	NATURE DE LA DISCIPLINE	DURÉE
Culture générale et expression	Développer la culture générale indispensable pour le commercial	1h+(1h)
Langue vivante étrangère	Anglais : apprendre à négocier en langue étrangère - LV2 (facultative)	
Culture économique, juridique et Managériale (CEJM)	Développer une culture économique, juridique et managériale	4h
Culture économique, juridique et managériale appliquée	Acquérir des compétences en économie, droit et management pour éclairer les problématiques d'entreprises	(1h)
Relation client et Négociation Vente	L'objectif est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous - Développement de clientèle - Négociation, vente et valorisation de la Relation Client - Animation de la Relation Client - Veille et expertise commerciales	(4h) +(2h)
Relation client à Distance et Digitalisation	L'objectif est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous - Gestion de la relation client à distance - Gestion de la e-relation client - Gestion de la vente en e-commerce	3h+ (2h)
Relation client et Animation de Réseaux	L'objectif est d'apprécier la capacité du candidat à réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation et à analyser les résultats (Réseaux de distributeurs, partenaires, et vente directe).	3h + (1h)

## DES CONDITIONS DE TRAVAIL OPTIMALES

- Des effectifs limités à 18 étudiants par promotion, permettant l'individualisation du suivi.
- Des conditions matérielles reproduisant le milieu de l'entreprise : des locaux agréables, et du matériel informatique et bureautique adapté au monde de l'entreprise.

## UNE APPROCHE PROFESSIONNELLE DE LA FORMATION

- La durée des stages en BTS NDRC est de 16 semaines (8 semaines sur chaque année, avec des périodes de 2 à 4 semaines consécutives)
- Le stage doit permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle. Il permet de découvrir le fonctionnement de l'entreprise à travers son organisation, ses équipements, ses différents services internes... Il permet également une utilisation régulière des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.
- Des challenges commerciaux organisés avec nos partenaires avec possibilité de gratifications pour les plus motivés
- La participation à des concours tel celui des Négociales : <http://www.lesnegociales.com>