

**BTS**

**Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**



*Lycée  
Lapérouse  
Nouméa*

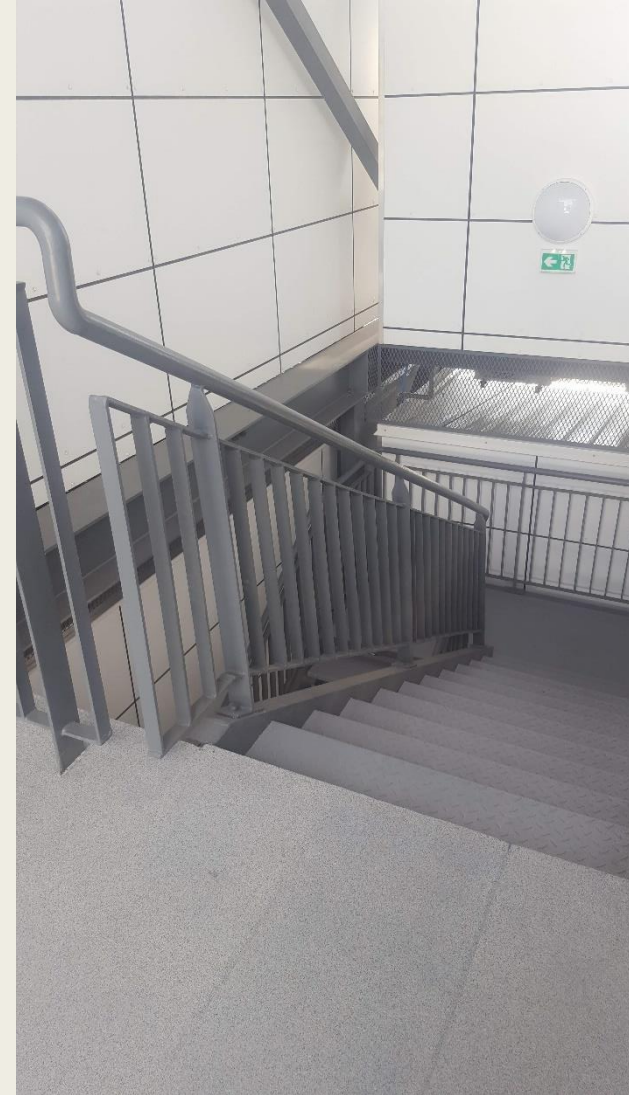
**NÉGOCIATION  
ET  
DIGITALISATION  
DE LA RELATION CLIENT**



**BTS**  
**Négociation et Digitalisation**  
**de la Relation Client**

Lycée  
*Lapérouse*  
Nouméa





**BTS**  
**Négociation et Digitalisation**  
**de la Relation Client**



Lycée  
Lapérouse  
Rouméa



<https://youtu.be/Sr33MR6mteY>



# VERS QUELS EMPLOIS ?

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# Des métiers centrés sur la relation client et sa digitalisation

## Négociation et relation client :

- Délégué commercial,
- Conseiller commercial,
- Attaché commercial,
- Conseiller de clientèle,
- Responsable de secteur,
- Agent commercial.

## Relation client à distance et E-relation :

- Community manager
- Commercial E Commerce,
- Télévendeur,
- Téléconseiller.

## *Animation de réseau de distributeur et de vente directe :*

- *Animateur des ventes de site de E commerce,*
- *E-merchandiseur,*
- *Animateur réseau.*

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client







## ■ Diversité des secteurs d'activités :

- *industrie* (producteur : Socalait, Biscochoc),
- *Services* ( banque, immobilier, assurances, importateur,...),
- *importateur* (Cocogé, Goodman Fielder,...)

## ■ Diversité des cibles

- *B to B* (vente aux entreprises)
- *B to C* (vente aux particuliers)
- *B to G* (Vente aux collectivités)

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# Les atouts du métier

- Des emplois très variés,
- Des perspectives d'évolution rapides,
- Des rémunérations attractives,
- Des débouchés assurés,
- De l'autonomie, des responsabilités et de l'initiative.





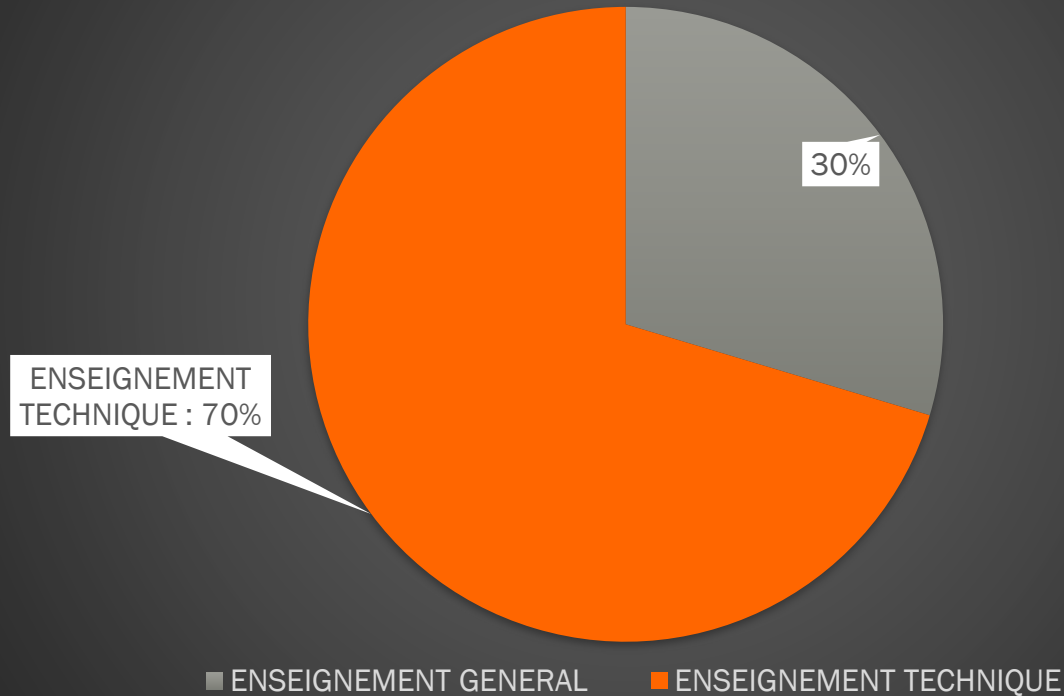
# ORGANISATION DE LA FORMATION ?

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# La formation

## Enseignements BTS NDRC



Professionnelle

Actuelle

Digitale

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# Les enseignements généraux

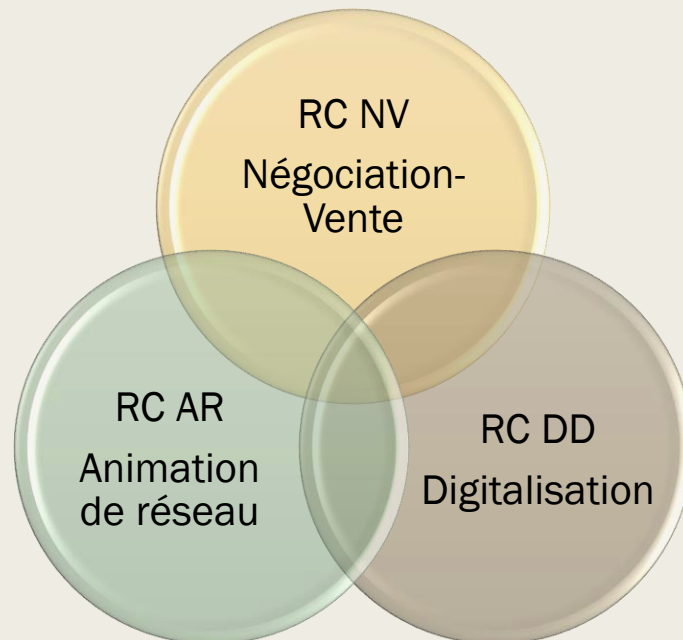
Coeff 3

- Culture générale et expression (Français)  
2 h (1h + 1h TD)
- Langue Vivante 1  
3 h (2h + 1h TD)
- Culture économique, juridique et managériale  
4 h (+1 TD) Economie + Droit +  
Management

# Les enseignements techniques

Coeff 5 / 4 / 3

- Relation client et négociation-vente : 6h (4h+2h TD)
- Relation clt à distance et digitalisation: 5h (3h+2hTD)
- Relation clt et animation de réseaux : 4h (3h+1h TD)
- Atelier de professionnalisation : 4h TD



**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client





# La relation client et négociation vente

Coeff 5

- Développement de clientèle
  - *Gestion de portefeuille clients / Prospection*
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
  - *Diagnostic client / Proposition, négociation et vente*
  - *Accompagnement du client*
- Animation de la relation client
  - *Participation à des salons, Organisation d'opérations commerciales*
  - *Animation d'espaces commerciaux*
- Veille et expertise commerciales
  - *Reporting de l'activité commerciale*
  - *Qualification de Data client*

RC NV  
Négociation-  
Vente

C.C.F

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# La relation client à distance et digitalisation

Coeff 4

RC DD  
Digitalisation

## ■ Gestion de la relation client à distance

- *Vente à distance, Accompagnement, conseil et traitement des demandes client*
- *Mise à jour des **data client**, Supervision et animation d'équipes*

SUITE CRM

## ■ Gestion de la e-relation client

- *Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux*
- *Animation de site et publication de contenus à caractère commercial*
- *Suivi, modération et exploitation des échanges, maintien de la **visibilité** digitale*



WORDPRESS

## ■ Gestion de la vente en e-Commerce

- *Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales*
- *Suivi et régulation du processus de vente*
- *Mise en œuvre d'animations commerciales*
- *Évaluation du trafic et du **référencement** du site*
- *Analyse des résultats des e-ventes et des e-opérations*



PrestaShop

2 épreuves  
ponctuelles

**BTS**

**Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**



# La relation client à distance et animation réseau

Coeff 3

RC AR  
Animation de  
réseau

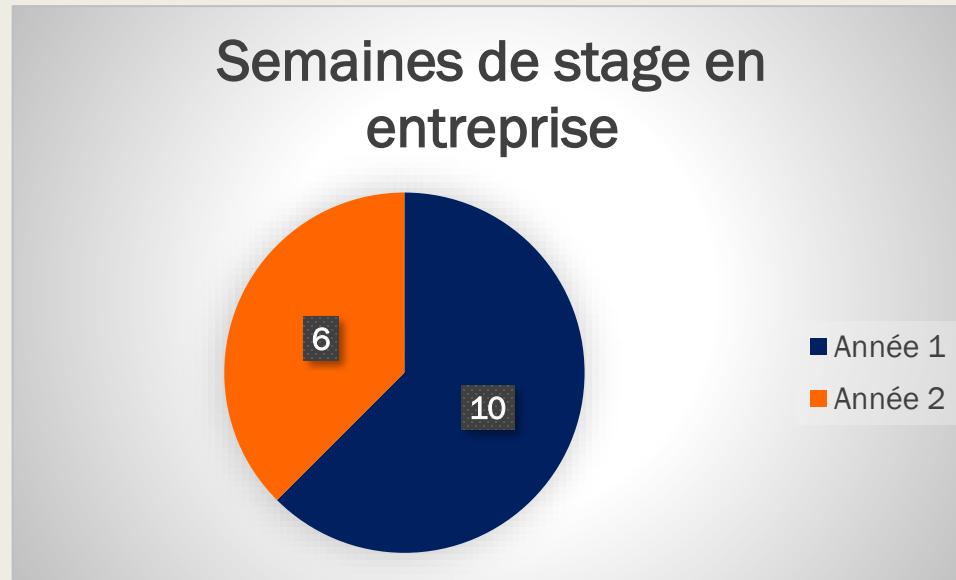
- Animation de réseaux de distributeurs
  - *Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente*
  - *Conseil en matière d'expérience de consommation*
  - *Mise en œuvre d'animations*
  - *Suivi et développement du référencement*
- Animation de réseaux de partenaires
  - *Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs*
  - *Animation, stimulation et développement de réseaux*
  - *Évaluation des performances du réseau*
- Animation de réseaux de vente directe
  - *Animation, vente et conseil à domicile*
  - *Développement d'un réseau de conseillers de vente à don*

C.C.F

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# La formation en entreprise



- 16 semaines de stage, entreprises artisanales, commerciales, industrielles
- Plusieurs projets commerciaux au cours des 2 années.

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client





# QUELLES ÉPREUVES D'EXAMEN ?

**BTS**

**Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**



# Les épreuves du BTS NDRC

Matières générales :

- **E1** : Culture générale et expression  
Ecrit 4 h - Coefficient 3
- **E2** : LV 1 (Anglais ou Espagnol)  
Oral de 30' + 30' - Coefficient 3
- **E3** : Culture économique, juridique et managériale  
1 Ecrit 4 h - Coefficient 3
- **EF1** : LV 2 (facultative)  
Oral de 20' + 20' - Coefficient 1

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# Les épreuves du BTS NDRC

Matières techniques :

- **E4** : Relation client et négociation vente  
**CCF** 2 Oraux - Coefficient 5
- **E5** : Relation client à distance et Digitalisation  
Ecrit 5 h + épreuve pratique 40 mn - Coefficient 4
- **E6** : Relation client et animation réseau  
**CCF** 2 Oraux - Coefficient 3

**BTS**  
Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client



# Suivez-nous pour en savoir +



**BTS**  
**Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**

The logo for Lycée Lapérouse Nouméa features a blue line-art illustration of a three-masted sailing ship on the left. To the right of the ship, the text "Lycée Lapérouse" is written in a blue cursive script, with "Nouméa" written in a smaller, simpler font below it.

*Lycée  
Lapérouse  
Nouméa*



TESTEZ VOS CONNAISSANCES SUR LE

**BTS**

**Négociation et Digitalisation  
de la Relation Client**



*Lycée  
Lapérouse  
Nouméa*

[Cliquez pour tester vos connaissances !](#)