

## i RECRUTEMENT

Ce BTS s'adresse aux titulaires d'un :

- Baccalauréat général.
- Baccalauréat technologique.
- Baccalauréat professionnel.

## i PROFIL

L'étudiant (comme le commercial), en fonction de ses missions et de son secteur d'activité professionnel, devra :

- Être **autonome** et **responsable**.
- Être curieux, persévérant, ouvert et résistant au stress.
- Faire preuve **d'initiative** et de **dynamisme**.
- Avoir la capacité de **travailler en équipe**.
- Développer un bon **relationnel** et une aisance en **communication écrite et orale**.
- Avoir la **capacité d'évoluer** dans des environnements numériques et digitalisés.

## i POURSUITE D'ÉTUDES

Après l'obtention du BTS, les étudiants ont la possibilité de poursuivre leurs études dans les écoles de commerce ou en licences professionnelles.

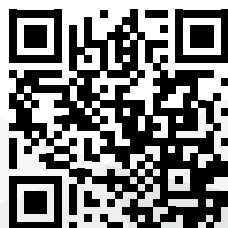


CITÉ SCOLAIRE *LAURE GATET*  
25 AVENUE GEORGES POMPIDOU - BP 80089  
24003 PÉRIGUEUX CEDEX



## i RENSEIGNEMENTS

Téléphone : 05 53 02 47 00 • Fax : 05 53 02 47 07  
Courriel : ce.0240025x@ac-bordeaux.fr  
Régimes possibles : Externe, demi-pensionnaire  
Des logements et un restaurant universitaires sont à la disposition des étudiants.  
Bibliothèque municipale en face du Lycée  
Gare SNCF à 20 mn à pied  
Réseau de lignes de bus



LYCÉE D'ENSEIGNEMENT PUBLIC  
GÉNÉRAL & TECHNOLOGIQUE

actualités

WWW.FACEBOOK.COM/BTSNDRCLAUREGATET

WWW.LAUREGATET.FR



CITÉ SCOLAIRE  
*Laure Gatet*

LYCÉE D'ENSEIGNEMENT PUBLIC GÉNÉRAL & TECHNOLOGIQUE

## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



PÉRIGUEUX  
WWW.LAUREGATET.FR

## LE TITULAIRE DU BTS « NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT » (NDRC) EST UN COMMERCIAL GÉNÉRALISTE

En lien direct avec le client, il est un vecteur de communication interne et externe.

Il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat (prospection, animation, négociation vente, suivi après vente) soit directement soit via un réseau de partenaires.

Il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients tout en instaurant des relations durables de confiance.

### SES MISSIONS

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de 3 grands pôles couvrant les différentes formes de la Relation Client :

- Relation Client et Négociation Vente.
- Relation Client à Distance.
- Relation Client et animation de Réseaux.

### LES MÉTIERS POSSIBLES

Vendeur, Commercial terrain, Conseiller commercial, Vendeur à domicile, Télévendeur, Conseiller à distance, Téléprospecteur, Marchandiseur, animateur commercial site E-commerce, Commercial E-commerce, Commercial Web E-Commerce, Chef de secteur, E-marchandiseur, animateur de réseau...

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Superviseur, Responsable E-commerce, Rédacteur web E-commerce, animateur commercial de communauté Web, Responsable de secteur, Directeur de réseau, Responsable d'équipe...

### NOS ATOUTS

- Une équipe pédagogique expérimentée à l'écoute et soucieuse de la réussite de ses étudiants.
- Des salles de cours équipées de vidéoprojecteurs et tableau blanc interactif.
- Des salles de TD équipées de matériels informatiques en réseau avec accès Internet et applications Web.
- De nombreux entraînements aux épreuves écrites/orales en plus des examens blancs.
- Des interventions de professionnels (conférences, tables rondes, job dating, raid Sud-Ouest...).
- Des relations pérennes avec des partenaires professionnels du tissu économique local.
- Un taux de réussite élevé depuis de nombreuses années.
- Une forte capacité à la poursuite d'études de nos étudiants.
- Une intégration rapide dans la vie active.
- Une journée d'intégration à l'extérieur de l'établissement avec l'équipe pédagogique.

### L'EXPÉRIENCE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les expériences en milieu professionnel sont obligatoires. Elles ont lieu dans une ou plusieurs organisations :

- Proposant des biens /prestations de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.
- D'une taille suffisante pour justifier le recours à un technicien supérieur.

### MODALITÉS DE L'IMMERSION PROFESSIONNELLE

- Dans le cadre de l'entreprise où le stage en immersion est programmé.
- 16 semaines de stage sur les 2 années de formation.
- Des actions professionnelles ponctuelles liées ou non aux stages.

### HORAIRES DE FORMATIONS ENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES

1<sup>È</sup> ET 2<sup>È</sup> ANNÉE HORAIRE  
HEBDOMADAIRE TOTAL  
(COURS + TD)

Culture Générale et Expression	2 (1+1)
Langue Vivante étrangère	3 (2+1)
Culture Économique, Juridique et Managériale	4
Culture Économique, Juridique et Managériale appliquée	1
Relation Client et Négociation Vente	6 (4+2)
Relation Client à Distance et Digitalisation	5 (3+2)
Relation Client et Animation de Réseaux	4 (3+1)
Atelier de Professionnalisation	4
<b>Total</b>	<b>29 (22+7)</b>

### ÉPREUVES EXAMEN ENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES

	COEF.	FORME	DURÉE
E1 - Culture Générale et Expression	3	Écrite	4 h
E2 - Langue Vivante étrangère	3	Orale	30 mn + 30 mn
E3 - Culture Économique, Juridique et Managériale	3	Écrite	4 h
E4 - Relation Client et Négociation Vente	5	CCF	+20 mn
E5 - Relation Client à Distance et Digitalisation	4	Écrite + pratique	3 h + 40 mn
E6 - Relation Client et Animation de Réseaux	3	CCF	40 mn
Enseignement facultatif langue vivante étrangère 2		Orale	20 mn + 20 mn