

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Durée de formation	2 ans		Recrutement (nombre)	Particularités	Site
Lieux de formation	Lycée Lapérouse	Nouméa	30 étudiants via parcoursup	- Lycée Public	Site du lycée Lapérouse
	Lycée Saint François d'Assise	Bourail	15 étudiants via Parcoursup	- Lycée Privé	Site du lycée François d'Assise
	Lycée Saint Joseph de Cluny	Nouméa	15 étudiants via Parcoursup	- Lycée Privé	Site du lycée Saint Joseph de Cluny
	C.F.A -CCI	Nouméa	30 étudiants via parcoursup et entretien	- Formation par alternance : il faut signer un contrat d'alternance avec une entreprise	Site de la CCI
Quels baccalauréats faut-il avoir ?	Baccalauréat: <ul style="list-style-type: none"> - bac pro, bac général - Technologique - Professionnel MCV, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale - Général 		Places réservées : en moyenne 40% pour les bacheliers professionnels, 40% pour les bacheliers technologiques, 20% pour les bacheliers généraux		
Quelles questions se poser avant de candidater pour ce BTS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suis-je intéressé(e) par les matières comme le marketing digital, le commerce, la vente en ligne ? 2. Suis-je à l'aise avec le contact humain, la communication directe ou via le web, et l'argumentation ? 3. Suis-je attiré(e) par le travail en équipe qui nécessite des capacités d'adaptation, d'organisation et d'autonomie ? 				
Qu'est-ce qui sera attendu de moi pendant la formation ?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Travail personnel conséquent exigé : + de 30 heures de cours par semaine 2. Assiduité indispensable pour suivre la formation 3. Gestion des délais : rendre les travaux demandés aux dates exigées pour répondre aux exigences professionnelles 4. Utilisation des outils numériques indispensables à la formation pour l'organisation personnelle, le travail collaboratif, la gestion de projet, l'amélioration de la relation client comme les réseaux sociaux, les plateformes, sites internet, systèmes de gestion de la relation clients, les applications et messageries instantanées... 5. Ecrire et s'exprimer à l'oral dans un langage correct 6. Être capable de travailler en équipe, faire preuve de dynamisme et être force de propositions 7. S'investir dans la recherche de stage, s'engager sur la durée (16 semaines voie scolaire) et fournir le travail attendu 				
Poursuite d'étude	Licence pro (exemples : e-commerce, marketing, commerce et distribution...) Un bachelor sous réserve d'un bon dossier (exemples : banque, distribution, e-commerce, marketing...)				
Ou insertion Professionnelle	Métiers de l'activité commerciale : prospecteur/téléprospecteur, promoteur/animateur des ventes, animateur site e-commerce, animateur réseau... Métiers de la relation client : représentant, délégué-conseiller-attaché commercial, conseiller-chargé de clientèle, vendeur... Management d'équipes : Chef/responsable de ventes, superviseur, responsable d'équipe de prospection, responsable de secteur...				
Pour aller plus loin	- Site ONISEP				

Compétences spécifiques du BTS NDRC et certification

	Compétences principales acquises à l'issue des 2 années de formation	Épreuve	Forme	Coefficient
Relation client et négociation-vente	Cibler et prospecter la clientèle - Analyser un portefeuille client / Identifier des cibles de clientèle - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection - Développer des réseaux professionnels	E4	CCF 2 situations d'évaluation	5
	Négocier et accompagner la relation client - Négocier et vendre une solution adaptée au client - Créer et maintenir une relation client durable			
	Organiser et animer un évènement commercial - Organiser un évènement commercial - Animer un évènement commercial - Exploiter un évènement commercial			
	Exploiter et mutualiser l'information commerciale - Remonter, valoriser et partager l'information commerciale - Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale			
Relation client à distance et digitalisation	Maîtriser la relation omnicanale - Créer et entretenir la relation client à distance - Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité, - Encadrer et animer une équipe de téléacteurs.	E5	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	4
	Animer la relation client digitale - Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux - Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle			
	Développer la relation client en e-commerce - Dynamiser un site de e-commerce - Faciliter et sécuriser la relation commerciale - Diagnostiquer l'activité de e-commerce			
Relation client et animation de réseaux	Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Valoriser l'offre sur le lieu de vente - Développer la présence dans le réseau de distributeurs	E6	CCF 2 situations d'évaluation	3
	Développer et animer un réseau de partenaires - Participer au développement d'un réseau de partenaires - Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances			
	Créer et animer un réseau de vente directe - Prospector, organiser des rencontres et vendre en réunion - Recruter et former des vendeurs à domicile - Impulser une dynamique de réseau			

