

Présentation du BTS NDRC

(Négociation Digitalisation de la Relation Client)

I- Formation

Le BTS NDRC est une **formation commerciale généraliste**. Le titulaire du BTS NDRC participe au développement commercial de l'organisation à laquelle il appartient. Il est capable de négocier et vendre, d'assurer des missions de prospection, de fidélisation, de suivi du portefeuille clients, gestion de RDV client, d'animation du réseau, de gestion de site web, utilisation mise à jour du CRM, création d'outils d'aide à la vente, etc.. Il doit savoir gérer tous les points de contact entre son organisation et ses clients, sous toutes ses formes : à distance, e-mail, par téléphone, en face-à-face, courrier, support de communication, etc

Le titulaire d'un BTS NDRC doit être capable d'évoluer dans toute sorte d'organisation quelque soit sa taille (TPE, PME, grand groupe,...), son secteur (tous biens et tous services), sa forme (entreprises, associations, coopératives, ...).

En formation, les étudiants travaillent sur des mises en situations issues de contextes organisationnels divers.

Les étudiants au lycée Joubert d'Ancenis ont 29 heures de cours par semaine, réparties comme suit :

	Horaires par semaine	Forme, durée et coefficient à l'examen BTS
Culture générale et expression	2 heures	Écrit 4 h coef 3
Communication en anglais	3 heures	Oral 30min + 30min coef 3
Culture économique, juridique et managériale	5 heures	Écrit 4h coef 3
Relation client et négociation-vente*	6 heures	Contrôle continu* coef 5
Relation client à distance et digitalisation	5 heures	Écrit/Pratique 3 h + 40 minutes coef 4
Relation client et animation de réseaux*	4 heures	Contrôle continu* coef 3

**Ces enseignements sont évalués en « contrôle continu », la note sur 20 comptant pour l'examen est le fruit d'oraux ayant lieu en cours de formation (en fin de deuxième année) et organisé par les enseignants du BTS.*

Un examen écrit national a lieu à la mi-mai de la deuxième année. Il porte donc sur le programme des deux années dans toutes les matières.

II-Périodes de stage

2 X 4 semaines de stage obligatoire en 1^{ère} année

2 X 4 semaines de stage obligatoire en 2^{ème} année

Lors des périodes de stage les étudiants doivent mener les activités contenues dans les pôles d'enseignements professionnels. Le contenu des pôles d'enseignement est décrit dans les pages suivantes.

Lors des périodes de stage, les étudiants font l'objet d'un suivi de stage effectué par les enseignants en gestion.

Les étudiants doivent au retour de leur période de stage être capables de « verbaliser » (oral ET écrit) des activités menées au cours du stage qui correspondent à des compétences/savoirs travaillés en classe. Cela doit être formalisé sous forme de « fiche descriptive d'activité », ou présentation diverses demandées par les enseignants. Les étudiants n'ont pas de rapport de stage à rendre à proprement parlé, il n'existe pas non plus de note de stage obligatoire en BTS. Les étudiants ont néanmoins des travaux à rendre qui peuvent faire l'objet d'évaluation et qui nourriront leurs dossiers de CCF.

La formation s'articule autour de **3 grands pôles d'enseignements professionnels** :

Pôle 1 d'activités : Relation client et négociation-vente

Pôle 2 d'activités : Relation client à distance et digitalisation.

Pôle 3 d'activités : Relation client et animation de réseaux.