

## Pourquoi faire le choix du Lycée Alfred Kastler

- **Pour bénéficier d'une pédagogie innovante et personnalisée**
- **Pour maximiser ses chances de réussite l'examen** (taux de réussite du lycée A. Kastler > à la moyenne nationale)
- **Pour un accompagnement jalonné de temps forts durant les 2 ans de formation**
  - \* Journée d'intégration
  - \* Tables rondes des projets
  - \* Matinée recrutement
  - \* Forum de l'orientation post BTS
  - \* Emploi Games
- **Pour bénéficier de bonnes conditions de travail**
  - \* Toutes les salles informatiques sont en réseau avec accès internet
  - \* Des salles sont réservées aux étudiants de BTS avec accès libre service
  - \* Des ordinateurs portables disponibles pour les étudiants dans le cadre de leurs projets
  - \* Un espace numérique de travail
- **Pour un cadre de vie agréable et accessible**
  - \* A deux pas de la gare RER A et de la gare routière de Cergy
  - \* Proche de l'A15

## Et après ?

### La poursuite d'études

- Licences professionnelles
- Écoles de commerce
- Université

### Les débouchés vers le monde du travail

#### - A court terme

- Commercial(e), conseiller(e) clientèle,
- Animateur(rice) commercial(e) e-commerce,
- Conseiller(e) vendeur(se) à domicile
- Conseiller(e) client à distance

#### - A moyen et long terme

- Manager d'équipe
- Responsable de réseau
- Animateur(trice) commercial(e) de communauté

## Nos partenaires

**Des entreprises qui nous font confiance et accueillent nos étudiants pour leurs projets :**

- Peugeot (Automobiles Vauban)
- BNP Paribas
- La Banque postale
- O2
- BBF Distribution
- Movadom
- GForces Venture
- Projet Expanders
- ...



## BTS NDRC

## NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

**SECTION DE TECHNICIENS SUPÉRIEURS**  
Négociation et Digitalisation de la Relation  
Client

26 avenue de la Palette

95011 CERGY PONTOISE Cédex

Tel : 01 30 32 47 47

E mail : [bts-nrc.lycee-kastler@laposte.net](mailto:bts-nrc.lycee-kastler@laposte.net)

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client

La fonction commerciale est en perpétuelle évolution. Cette dynamique s'est accélérée ces dernières décennies avec le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Les innovations ont modifié les comportements des consommateurs de même que les métiers commerciaux.

Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation client constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation des offres.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à :

- Gérer les multiples points de contacts pour installer une plus grande proximité avec les clients,
- Maîtriser de nouveaux vecteurs de communication : réseaux sociaux, site web, blogs...

## Profil de recrutement

- Baccalauréat STMG
- Baccalauréat professionnel
- Étudiants motivés, assidus, dynamiques, dotés d'un sens aigu du service et de l'expérience client faisant preuve d'un bon relationnel et d'adaptabilité.

## Stages et expériences en milieu professionnel

- 16 semaines de stage réparties sur les deux années. L'étudiant devra effectuer au moins un stage au sein d'un réseau de distributeurs, de partenaires ou de vente directe.
- Des ateliers de professionnalisation

## Les horaires

Disciplines	1ère et 2ème année
Culture générale et expression	2 (1+1)*
Langue vivante 1 (Anglais)	3 ( 2+1)
Culture économique, juridique et managériale	4 (4 +0)
Culture économique, juridique et managériale appliquée	1 (0+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)
Ateliers de professionnalisation	4 (0+4)
<b>Total</b>	<b>29</b>
Enseignement facultatif LV2 Espagnol	3

\* 1 heure en classe entière, 1 heure dédoublée

## La formation

Elle s'articule autour des 3 grands pôles couvrant les différentes formes de la relation client :

- **Relation client et négociation-vente** car le titulaire du BTS NDRC reste le spécialiste de la relation client en face à face.
- **Relation client à distance et digitalisation** car il participe à la communication Web tant dans les contenus que l'animation des communautés dans le cadre d'une logique omnicanale.
- **Relation client et animation de réseaux** car il exerce son activité dans le cadre de la relation-client en réseaux (de distributeurs, de partenaires ou de vente directe).

A terme, l'étudiant doit être capable de :

- mener des actions de prospection en face à face et par téléphone
- suivre et développer un porte feuille client
- animer, gérer et développer la relation commerciale à distance
- implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs

## Les épreuves

Matières	Forme	Durée	Coef.
Culture générale et expression	Écrit	4 h	3
LV1	Oral	30' + 30'	3
Culture économique et juridique	Écrit	4 h	3
RC et négociation vente	2 CCF (oral)	40' + 1 h	5
RC et digitalisation	Écrit + pratique	3 h + 40'	4
RC et animation réseaux	2 CCF		3
LV 2 facultatif	Oral	20'	