

# BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

## Présentation du BTS

- Pourquoi le BTS NDRC?
- Le titulaire du BTS NDRC, un commercial généraliste et touche à tout
- Avec la digitalisation de nouvelles compétences
- Un réseau d'entreprises partenaires
- Une formation aux outils professionnels

*Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes, en présentiel, à distance et en e-relation.*

**BTS**  
**Négociation**  
**Digitalisation**  
**Relation**  
**Client**



# POURQUOI CE BTS?

De l'importance de maîtriser les médias sociaux



## MEDIAS SOCIAUX

Pourquoi les entreprises utilisent-elles les médias?

Source:

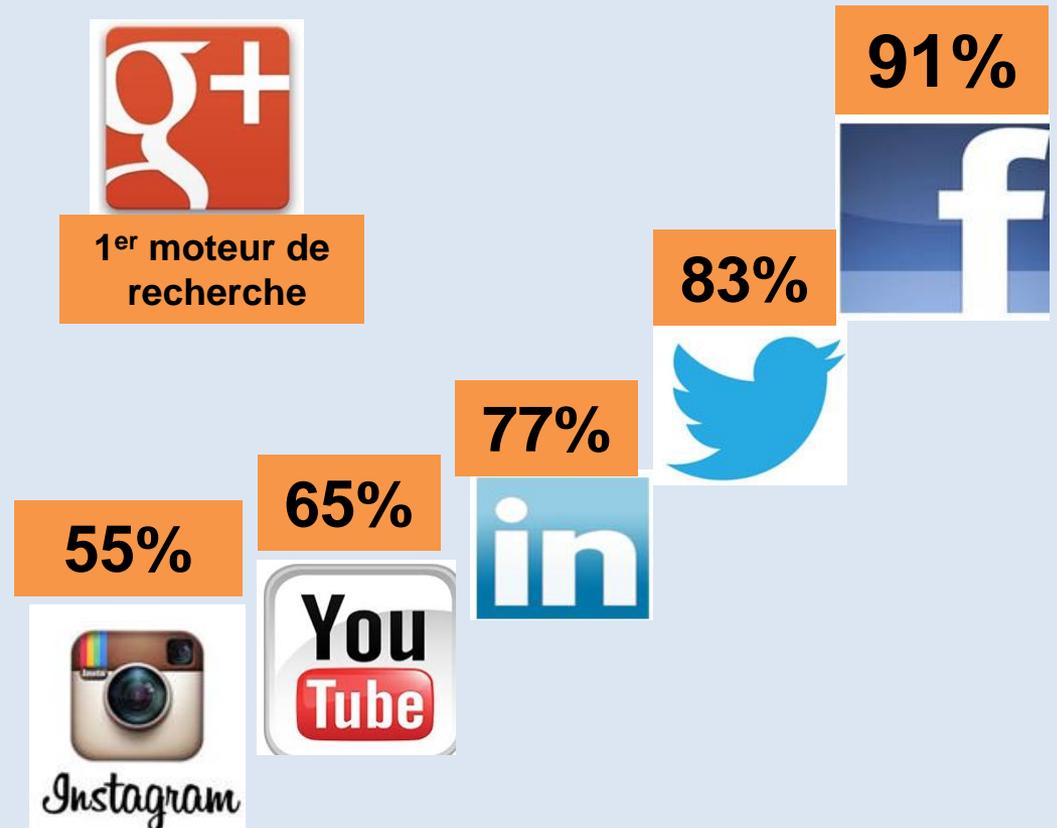
LK Conseil 2017

# MEDIAS SOCIAUX COMMENT?



**Les réseaux sociaux  
les plus utilisés par les  
entreprises en 2020.**

Source:  
d'après Isabelle Cougnaud  
*Stratégie digitale*  
BFM Business

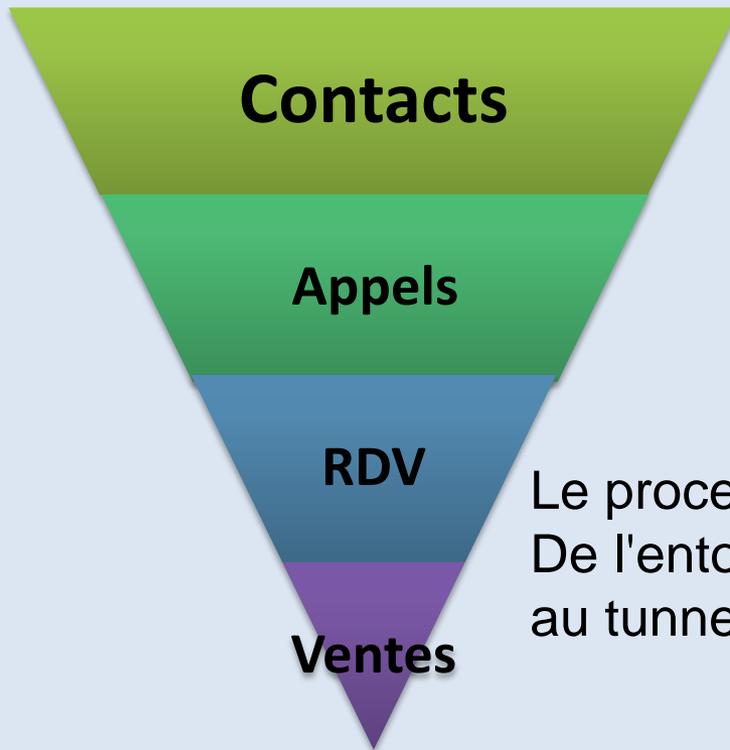


# La digitalisation de la relation client ...

ou le passage du vendeur traditionnel  
au vendeur « inbound »,  
ou comment convertir ses « leads » en clients.

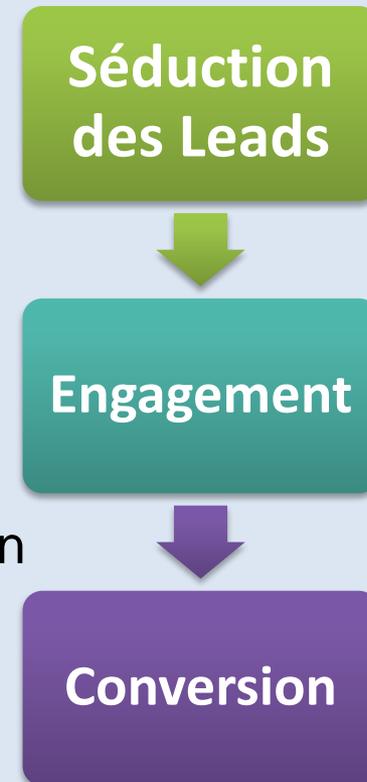


## Vendeur traditionnel



Le processus inversé:  
De l'entonnoir de prospection  
au tunnel de conversion

## Vendeur *inbound*



# L'ACTIVITE du BTS NDRC



Travaille dans  
**tous les secteurs d'activité**

**tout type d'organisation**

- privée
- publique

proposant des  
**biens ou des services**

Le titulaire du BTS NDRC contacte par  
tous moyens

**stratégie omni-canale**

- client ou prospect
- particulier ou professionnel

Il gère la relation client en  
**face à face ou à distance,**



# L'ADMISSION en BTS NDRC

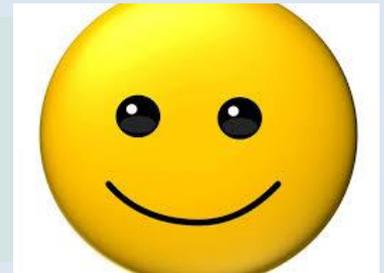


Etre titulaire d'un  
Baccalauréat

- BAC technologique
- BAC PRO commercial
- BAC général

Avoir un bon  
niveau dans les  
matières générales

- Français écrit et oral
- Maths
- Histoire-Géographie



Avoir le profil  
recherché

- Motivation pour la formation
- Aptitudes pour le commerce et la communication

# LE PROFIL en BTS NDRC



## QUALITÉS REQUISES



AIMER TRAVAILLER EN ÉQUIPE



ÊTRE ORGANISÉ ET MÉTHODIQUE



PERSEVERANCE ET CONFIANCE EN SOI



POSSÉDER UNE BONNE CAPACITÉ D'ANALYSE



DYNAMISME ET ADAPTABILITÉ

### Bonne expression française

- écrite
- orale



### Goût et sens du Contact

- Disponibilité
- Sens du service



### Ecoute et persuasion

- Esprit d'analyse
- Esprit de synthèse



### Autonomie

- Capacité à apprendre
- Esprit d'initiative



### Attitude positive

- Tolérance au stress



# Le séminaire d'intégration: un accueil personnalisé des nouvelles promotions d'étudiants



## PETIT-DÉJEUNER CONVIVAL



## JOB « SPEED DATING » AVEC DES PROFESSIONNELS



**Une semaine pour se connaître**

# Contenus des séminaires de rentrée



Atelier « CV et lettre de motivation »

Entretiens individuels

Atelier « bilan de compétences »

Atelier « expression »

Atelier « relooking »

Petit-déjeuner « job-dating »

Prospection Foire Européenne

# Formation au Lycée: un apprentissage de compétences



## Cours et travaux dirigés

- 9h de **matières générales** :
  - Français : 2 h
  - Culture Economique Juridique et Managériale (CEJM): 4 h
  - Langue étrangère LV1 : 3 h
- 16 h de **matières professionnelles**  
(dont 6h en demi-groupe de TD) :
  - Relation Client et négociation-vente : 6 h
  - Relation Client à distance et digitalisation : 5 h
  - Relation Client et animation de réseaux : 4 h
  - CEJM appliquée : 1h

## Ateliers de professionnalisation

- 4 h d'**ateliers** consacrées à :
  - l'usage d'outils commerciaux ,
  - l'entraînement aux techniques de communication et négociation,
  - et au développement de compétences professionnelles



# Une préparation à l'insertion professionnelle et un suivi personnalisé



BTS N.D.R.C

Plateforme numérique dédiée



La Fabrique



Métier



Cloud



Social



Blog



Forum

Nos étudiants sont formés aux outils digitaux sur plateforme numérique, ils utilisent les CMS **WORDPRESS** et **PRESTASHOP**



Ateliers de préparation au recrutement



Formation au savoir être



Ateliers de professionnalisation et suivi individualisé



# UNE FORMATION EN 3 PÔLES D'ACTIVITÉS



**Pôle 3:**  
Relation client  
et animation  
de réseaux

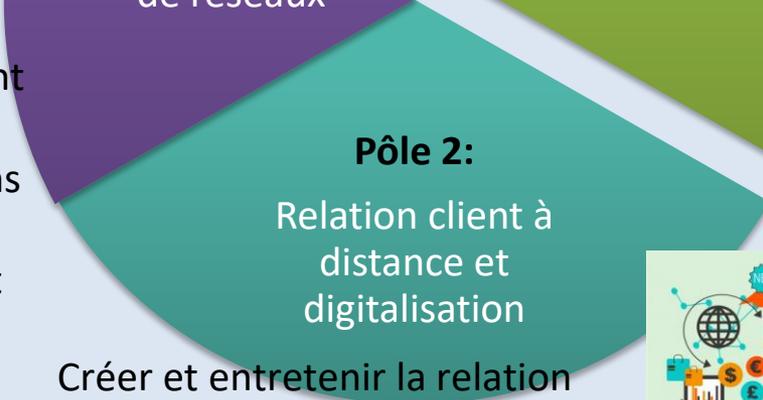
Participer au développement d'un réseau de partenaires. Développer la présence dans le réseau de distributeurs. Organiser des rencontres et vendre en réunion.



**Pôle 1:**  
Relation client et  
négociation-  
vente



Mettre en œuvre une démarche de prospection. Négocier et vendre une solution adaptée au client.



**Pôle 2:**  
Relation client à  
distance et  
digitalisation

Créer et entretenir la relation client à distance. Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux



# EPREUVE E4



## Pôle 1: RC et Négociation Vente Des blocs de compétences à certifier

### Cibler et prospector la clientèle

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels

### 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 événement commercial

- Organiser un événement commercial
- Animer un événement commercial
- Exploiter un événement 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

## EPREUVE E5



# Pôle 2: RC à distance et digitalisation Des blocs de compétences à certifier

### 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

### Animer la RC digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique relationnelle

### Développer la RC en e-commerce

- Dynamiser le site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

## EPREUVE E6



# Pôle 3: Animation de réseaux Des blocs de compétences à certifier

### Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeur

- Valoriser l'offre
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs

### 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

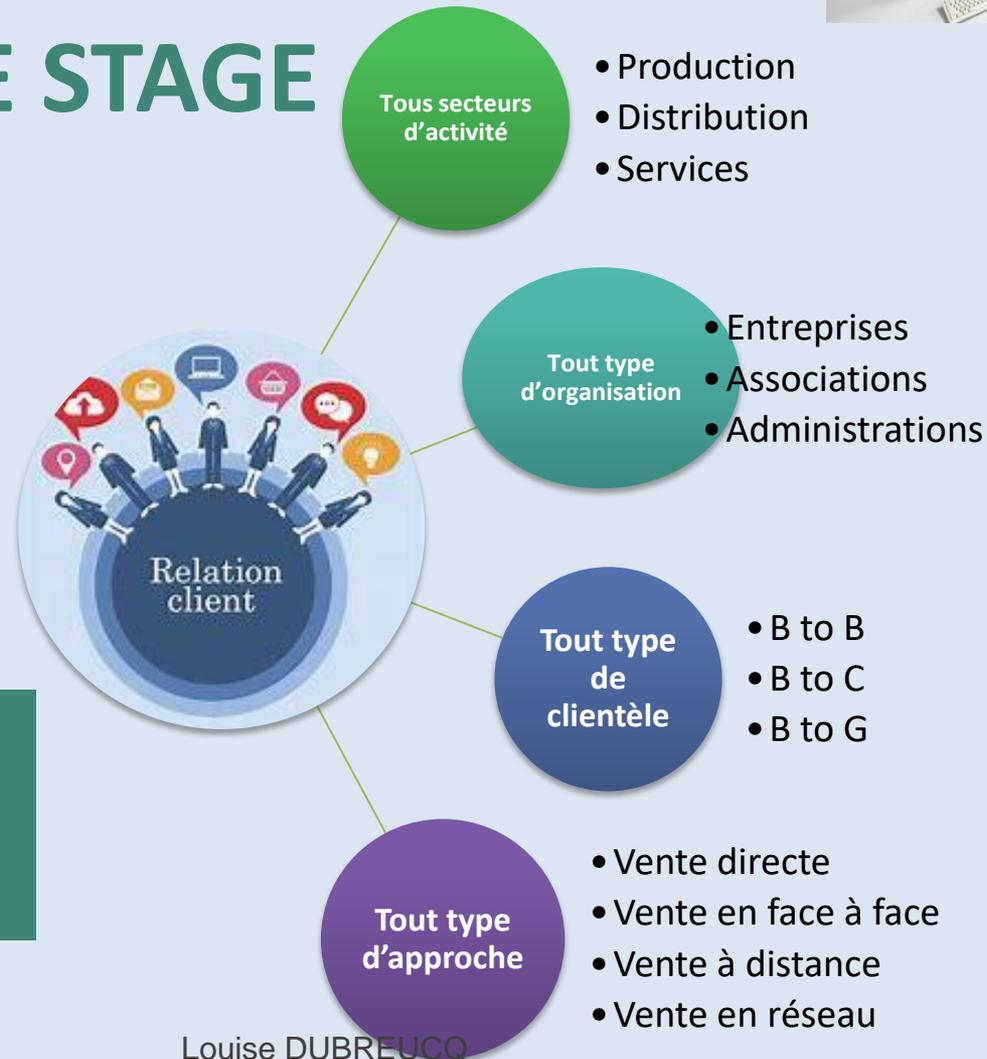
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

# FORMATION EN ENTREPRISE: UNE MULTITUDE DE TERRAINS DE STAGE



**Concrétisation  
sur le terrain**

**16 semaines** de stage  
conventionné sur 2 ans  
dans une ou plusieurs  
entreprises



# FORMATION EN ENTREPRISE:

## Une multitude d'activités



Relation  
client et  
négociation  
vente

- Veille et expertise commerciale
- Développement de clientèle
- Négociation vente
- Animation de la relation client



Relation  
client à  
distance et  
digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce



Relation  
client et  
animation  
de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe



# BTS NDRC

## L'examen en 7 épreuves

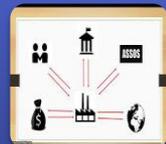


### Les ECRITS



**E1: Culture générale et expression**

- Durée 4 heures
- Coefficient 3



**E3: Culture économique, juridique et managériale**

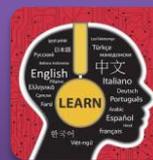
- Durée 4 heures
- Coefficient 3



**E5: Relation client à distance et digitalisation**

- Durée 3 heures + 40 min
- Coefficient 4

### LES ORAUX



**E2. Communication en langue étrangère LV1**

- Durée 30 min + 30 min
- Coefficient 3



**E4. Relation client et négociation-vente CCF**

- Durée 40 min + 1 heure
- Coefficient 5



**E6. Relation client et animation de réseaux CCF**

- Durée 40 min
- Coefficient 3

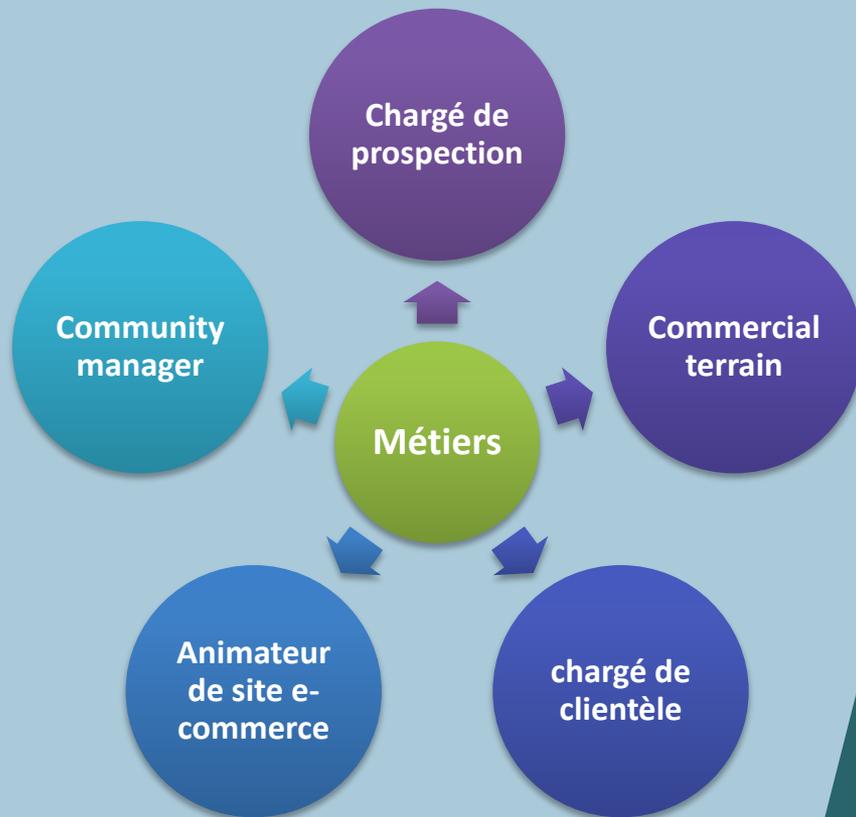


**EF1. Epreuve facultative de Communication en langue étrangère LV2 (20 min + 20 min)**

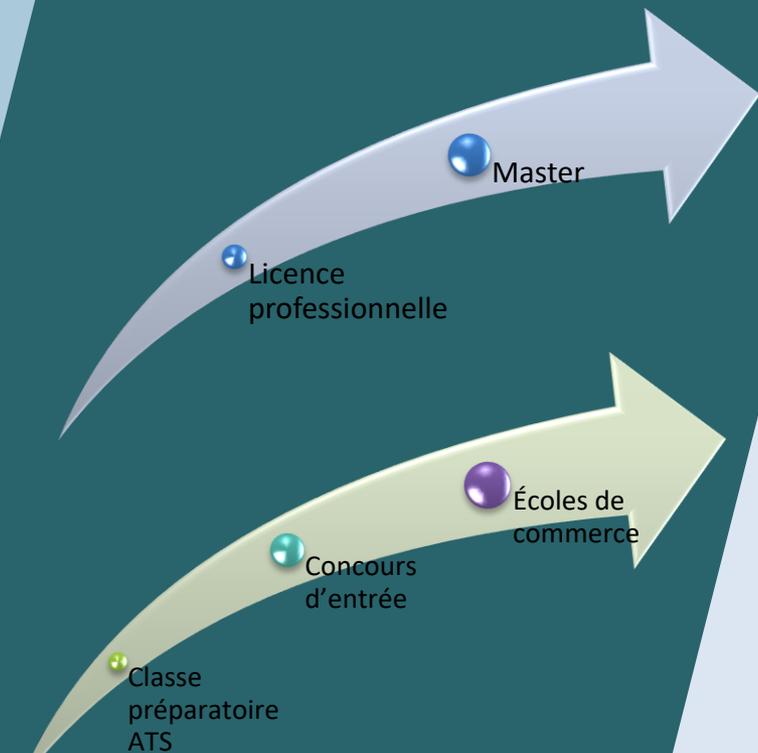
# Avec le BTS en poche



## VIE ACTIVE



## POURSUITE D'ÉTUDES



# Retrouvez-nous sur

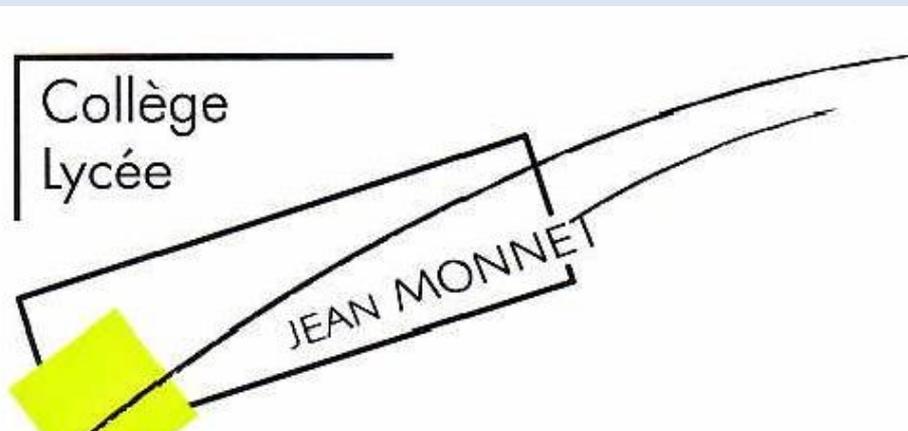


Site: [www.lyc-monnet-strasbourg.ac-strasbourg.fr](http://www.lyc-monnet-strasbourg.ac-strasbourg.fr)

**Lycée Jean Monnet**  
2, place A. Schweitzer  
BP 240  
67028 Strasbourg cedex  
Téléphone: 03.88.31.95.60



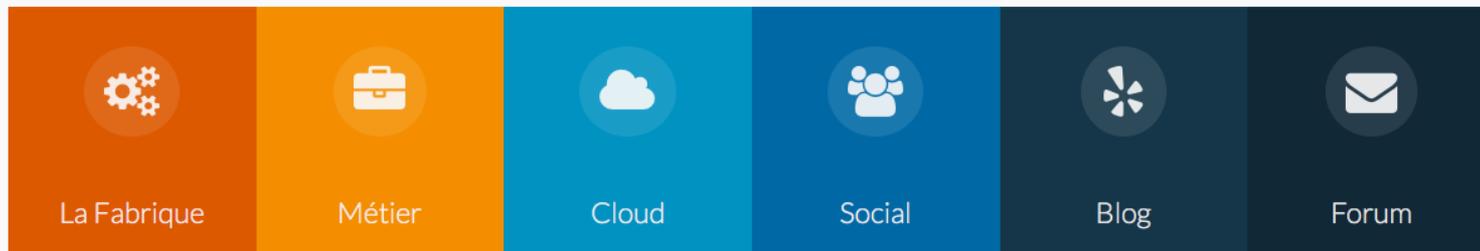
# Une plateforme numérique dédiée au BTS NDRC



BTS N.D.R.C

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## LA PLATEFORME NDRC



# La Fabrique

Cet outil permet de générer des données en temps réel :

- Clients
- Prospects
- BtoB
- BtoC
- BtoG
- Commandes validées
- Commandes payées
- Discussion vers le SAV



La Fabrique

La Fabrique

# LE CLOUD

L'outil permet :

- Dépôt de fichiers textes ou images
- Partage sélectif de fichiers
- Classement/protection des fichiers



Cloud

# Réseau Social

Réseau social sous forme de "Facebook like"

- Permet d'utiliser un réseau social professionnel pour développer les contacts et réaliser l'étape de "Séduction" du tunnel de conversion.



Social

# Blog

Outil de communication  
Wordpress :

- permet de réaliser des sites vitrine simples à mettre en œuvre
- permet de mettre les étudiants en responsabilité
- permet de travailler l'écriture commerciale
- possibilité de créer un blog pour la classe.



Blog

B|Og

# Forum

Outil qui permet de poser des questions/réponses

- de créer des thèmes
- de proposer des scénarios pédagogiques

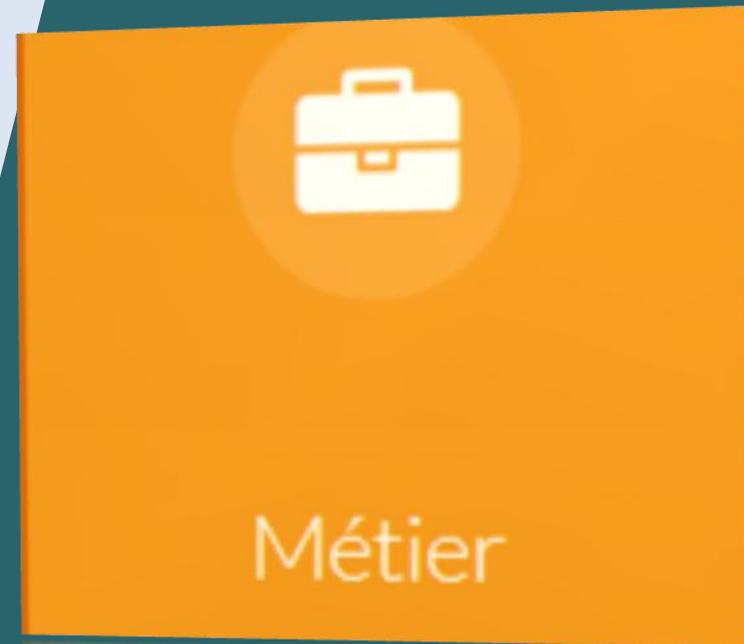


Forum

Forum

# Les applications métier

Proposent une série d'outils permettant de s'entraîner comme dans une véritable entreprise.



# Les applications métier : Marketing

Permettent de réaliser :

- Des lettres d'informations (newsletters)
- Des pages d'atterrissage
- Des scénarios marketing plus complexes.

# Les applications métier : e-commerce

Deux applications Prestashop sont proposées pour simuler des sites e-commerce:

- Rando
- Buro



e-Commerce

# Les applications métier :

## Chat on Line

Permet de simuler les outils de chat professionnels pour:

- Conseiller
- Fidéliser
- Renseigner les clients connectés en direct



Chat onLine

Chat onLine

# Les applications métier :

## SAV on Line

- Permettent de répondre aux questions des clients
- Démarrer une discussion
- Développer la satisfaction et donc la fidélisation de la clientèle



SAV onLine

SAV onLine

# Les applications métier : CRM

L'outil CRM fournit une boîte à outils complète pour le suivi de la relation client.



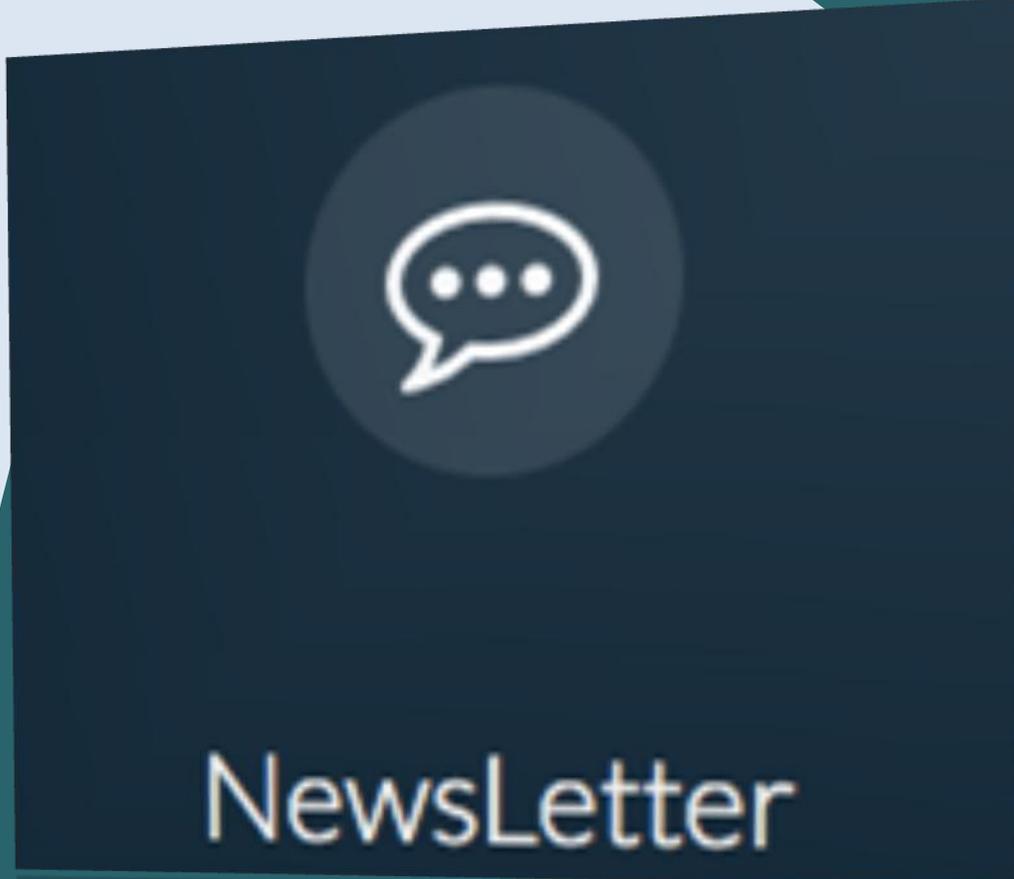
C.R.M

C.B.W

# Les applications métier :

## NewsLetter

Permet de préparer des lettres d'information à diffuser (texte ou html)

The logo for the NewsLetter application is displayed on a dark blue background. It features a white speech bubble icon with three dots inside, set within a circular glow. Below the icon, the text "NewsLetter" is written in a white, sans-serif font. The entire logo is partially obscured by a teal geometric shape on the right side of the slide.

NewsLetter