

## Formation

### Enseignement

#### Les étudiants bénéficient de :

29 h en moyenne chaque année, réparties entre enseignements généraux, technologiques et professionnels, en proportion équilibrée Cours/TD. Le dédoublement prévu au référentiel dépend de la taille de la section.

### Stage

**16 semaines** de stages réparties sur **les deux années.**

L'étudiant conduit des actions commerciales au profit de l'entreprise. Cela lui permet de développer différentes compétences commerciales telles que :

- Les aptitudes professionnelles (maîtrise des outils numériques, gestion du stress, fédération d'équipe, réactivité...)
- L'autonomie (nécessaire mais adaptée selon la taille de l'organisation)
- Les compétences relationnelles (écoute, adaptabilité, confiance en soi...)

## Débouchés

### Professionnels

- Métiers de soutien à l'activité commerciale : Télévendeur - Téléconseiller - Téléopérateur - Conseiller client à distance - Conseiller clientèle - Chargé d'assistance - Téléacteur - Téléprospecteur
- Métiers de gestion de la relation client : Vendeur - Représentant - Commercial terrain - Négociateur - Délégué commercial - Conseiller commercial - Chargé d'affaires ou de clientèle - Technico-commercial
- Métiers de management des équipes commerciales : animateur réseau - animateur des ventes
- Concours de niveau Bac+2 de la Fonction Publique.

### Poursuites d'études

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais la poursuite d'études est envisageable en :

- Licence professionnelle du domaine commercial,
  - « commerce, distribution »
  - « marketing des produits financiers et d'assurance »
  - « métiers de la vente »
  - « négociation commerciale et marchés européens »
- Sur la base d'un bon dossier, en École supérieure de commerce ou de gestion, ou en École spécialisée, par le biais d'admissions parallèles.

### BTS NDRC

12 rue Dessaignes, BP 20719

41007 BLOIS CEDEX

[bts-dessaignes.org](http://bts-dessaignes.org)

Téléphone : 02 54 55 53 00

Messagerie : [nrcdessaignes@gmail.com](mailto:nrcdessaignes@gmail.com)

## BTS NDRC

### BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client



A l'issue des deux années de formation, le titulaire du BTS NDRC aura valorisé ses qualités d'autonomie et de responsabilité.

Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites *web*, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

## Recrutement

Le lycée Dessaignes recrute prioritairement parmi les titulaires de baccalauréats STMG, ES, S, L ou d'un baccalauréat professionnel du secteur commercial.

L'équipe pédagogique, examine et réalise une sélection des dossiers reçus au Lycée dans le cadre de la procédure « Parcoursup ».

Recrutement			
Bac	2017	2018	Moyenne
STMG	54%	42%	48%
Pro	26%	38%	32%
Général	20%	20%	20%

## Statistiques

### Taux de réussite

La 1/2 section du BTS NRC s'est ouverte au lycée Dessaignes en septembre 2011.

Les derniers taux de réussite ; 2013 : **86 %**, 2014 : **64,3%**, 2015 : **78,6%**, 2016 : **85%**, 2017 : **80%**, et **87%** en 2018.

### Suivi des étudiants

Certains étudiants continuent leur formation en Licence Pro ou en Ecole Supérieure (branche Banque Assurance par exemple). D'autres exploitent directement leur diplôme en sortie de BTS en tant que conseiller commercial ou sont formés par l'école de leur employeur. (promo 2017)



## BTS NDRC

## Enseignements obligatoires et épreuves

BTS NDRC	1re année Cours et TD	2e année Cours et TD	Unité	Coef	Forme et durée
Culture générale et expression	1 + 1	1 + 1	U1	3	Écrit 4h
Communication en langue vivante étrangère	2 + 1	2 + 1	U2	3	Oral 30 min
Culture économique, juridique et managériale	4 + 1	4 + 1	U3	3	Écrit 4h
Relation client et négociation-vente	4 + 2	4 + 2	U4	5	CCF x 2
Relation client à distance et digitalisation	3 + 2	3 + 2	U5	4	Écrit 3h + pratique 40 min
Relation client et animation de réseaux	3 + 1	3 + 1	U6	3	CCF x 2
Atelier de professionnalisation	0+4	0+4			

Le vendeur/négociateur développe des aptitudes professionnelles relevant de la relation client à distance et digitalisée.

Il a le sens aigu du service et de l'expérience client.

Il garantit la e-réputation de l'entreprise.

Il utilise des qualités commerciales fondamentales ;

Confiance en soi,  
Ecoute,  
Curiosité,  
Adaptabilité,  
Persuasion.

Gestion	Négociation	E-relation client
Réseaux	Vendeur	Mobilité
Equipe	Contrôle des résultats	Partage