

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 BTS NDRC est une rénovation du BTS NRC. Il entre en vigueur à la rentrée 2018. Nous publions les informations connues au 1er décembre 2017. La durée du stage devrait rester inchangée.

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

Téléphone : 02 54 55 53 00

Messagerie : 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	2016	2017	Moyenne
STMG	70%	54%	62%
Pro	30%	27%	28%
Général	0%	20%	10%

Statistiques

Taux de réussite

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

Les taux de réussite de la promotion 2013 : 86 %, 2014 : 64,3%, 2015 : 78,6% , 2016 : 85% et 80% en 2017.

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 et épreuves

BTS NDRC	
Relation client à distance et Digitalisation	2 épreuves en CCF + 1 épreuve écrite
Relation client et Négociation-Vente	
Relation client et Animation de réseaux	
Culture économique, juridique et managériale	1 épreuve écrite
Culture générale et expression	1 épreuve écrite
Anglais	1 épreuve orale

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.

MAJ décembre 2017

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