



Lycée du Bois d'Amour
9 rue de la garenne
86034 Poitiers cedex



05 49 57 05 05
05 49 57 52 78



<http://lycee-boisdamour.fr>



ce.0861228t@ac-poitiers.fr



RÉGION
Nouvelle-
Aquitaine



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

BTS NDRC

Négociation et
Digitalisation de la
Relation
Client



LYCÉE DU BOIS D'AMOUR

OBJECTIFS

- Une formation commerciale.
- Des stages au sein de la fonction commerciale des entreprises.
- Acquérir et/ou approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail.

DÉFINITION DU MÉTIER

Un commercial généraliste doit :

- Être capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités, dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to C, B to B, ...)
- Gérer la relation client sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation)
- Être capable de mener en autonomie une relation commerciale (vente en face à face, vente en ligne, vente à domicile, animation des réseaux de distribution et de partenaires).

TROIS BLOCS ESSENTIELS

- Relation client et négociation vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation des réseaux

DURÉE DE LA FORMATION

- 2 années scolaires
- 30 h de cours hebdomadaires
- 16 semaines de stage minimum en entreprise
- + des actions commerciales ponctuelles

STAGE EN ENTREPRISE

- Secteurs : entreprises de toutes tailles et de tous secteurs ayant une activité commerciale.
- L'utilisation régulière des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.
- Encadrement des stages par un tuteur de l'entreprise partenaire et l'équipe pédagogique

EMPLOIS

Vendeur, Représentant, Commercial, Attaché commercial, Conseiller clientèle, Animateur commercial e-commerce, Commercial e-commerce, Chef des ventes, Rédacteur web e-commerce, Technico-commercial, Superviseur...

ENSEIGNEMENTS	HORAIRES
Culture générale et expression	2 h (1 h+1 h)
Anglais	3 h (2 h+1 h)
Culture Economique Juridique et Managériale	4 h
Culture Economique Juridique et Managériale Appliquée	1 h*
Relation client et négociation vente	6 h (4 h+2 h*)
Relation client à distance et digitalisation	5 h (3 h+2 h*)
Relation client et animation de réseaux	4 h (3 h+2 h*)
Ateliers de professionnalisation	4 h (3 h+1 h*)
Espagnol/allemand (facultatif)	2 h

*TP

ÉPREUVES D'EXAMENS	COEF.	FORME	DURÉE
Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
LV1	3	Orale	30 min (prépa) +30 min
CEJM	3	Ecrite	4 h
Relation client et négociation vente	5	CCF* 2 situations	En cours de formation + 20 min
Relation client à distance et digitalisation	2 +2 = 4	Ecrite Pratique	3 h 40 min
Relation client et animation de réseaux	3	CCF* 2 situations	40 min
LV2		Orale	20 min (prépa) +20 min

*Contrôle en Cours de Formation