

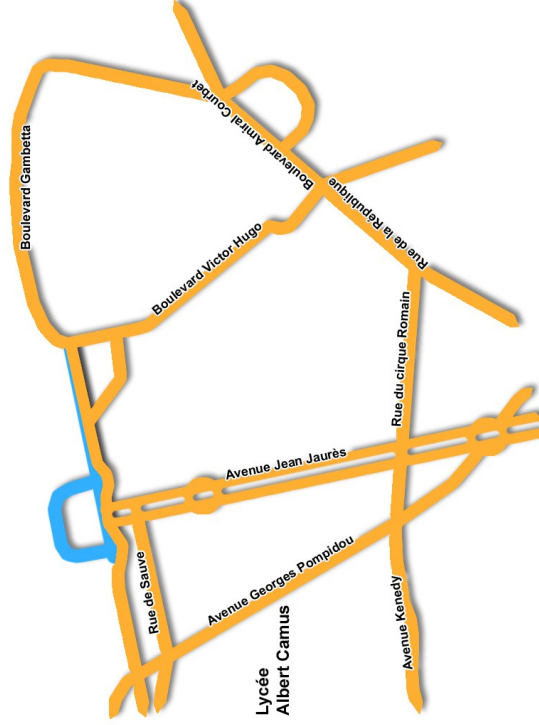
Débouchés professionnels

Exemples de primo insertion professionnelle :

- Négociation-vente : vendeur, commercial terrain, négociateur, conseiller commercial, ...
- Relation client à distance et e-relation : télévendeur, téléconseiller, technicien de la vente à distance de niveau expert, commercial web-e-commerce
- Animation de réseaux de distributeur et de vente directe : animateur commercial site e-commerce, e-marchandiseur, animateur de réseau, ou de ventes

Exemples d'évolutions professionnelles possibles :

- Superviseur, responsable d'équipe, animateur,
- Responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce, animateur commercial de communautés web
- Responsable de secteur...



Lycée Albert Camus

51, avenue Georges Pompidou
BP 97069

30911 Nîmes cedex 2

Tel: 04 66 62 91 71 - Fax: 04 66 62 98 36

Mél: ce.0300023m@ac-montpellier.fr

<http://www.lyc-camus-nimes.ac-montpellier.fr>



<https://www.facebook.com/LAC30>

Contact post-bac

Mél : ddfpt.camus@ac-montpellier.fr

BTS

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Lycée Albert Camus
POST-BAC

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, en 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.

Le technicien NDRC possède une véritable culture numérique pour agir à tout moment en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/ achat.

Caractéristiques

Des ateliers de professionnalisation visent à faire acquérir et développer les compétences professionnelles notamment dans l'utilisation des technologies numériques et la maîtrise de l'environnement numérique.

Exemples de digitalisation

- Logiciels PGI, CRM, Marchandisage, applications web : plates-formes de e-commerce, systèmes de gestion de contenus (sites, blogs, newsletters, etc.), e-publication, outils d'évaluation web, communication (réseaux sociaux, sms, FAQ, messagerie, visio-tchat), traitement d'images et de vidéos, géolocalisation
- Applications au service de la mobilité et de la e-relation client
- Études de marché, géomercatiques, de satisfaction, des secteurs de vente
- Stratégie commerciale, portefeuille clients, plan d'actions commerciales de l'organisation
- Systèmes d'objectifs commerciaux et financiers, tableaux de bord
- Informations produits, services associés et conditions commerciales, outils d'aide à la vente
- Data, bases de données prospects et clients

Périodes de formation en entreprise

16 semaines réparties sur les deux années de formation

Disciplines enseignées

ENSEIGNEMENT GENERAL

Culture générale et expression

Langue vivante étrangère 1 : anglais obligatoire

Culture économique, juridique et managériale

Langue vivante étrangère 2 facultatif : espagnol

3 DOMAINES D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Relation client et négociation-vente

Relation client à distance et digitalisation

Relation client et animation de réseaux

ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION ET CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE APPLIQUEE

Poursuites d'études

- CPGE ATS économie-gestion du lycée Jules Guesde préparant aux concours Passerelle 2 ou Tremplin 2 (en partenariat avec l'UM3 de Montpellier pour préparer une L3 AES)
- Écoles de commerce
- Licences professionnelles en logistique, grande distribution, communication, marketing, gestion des ressources humaines, etc.
- Licences puis Masters (LMD) : AES, Information-communication, Sciences du management, Management des technologies multimédia...