

# BTS

## Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Pour en savoir plus,  
flashez moi!



*"Envie de vous challenger autour de la négociation,  
au développement et à la fidélisation d'un portefeuille clients  
à travers les outils digitaux, c'est ce BTS qu'il vous faut"*

# BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

## LA FORMATION

Vous avez le sens de l'écoute et êtes d'un tempérament dynamique et ouvert ?

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client vous ouvre les portes de l'action commerciale « terrain » en vous apprenant à contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de votre entreprise en utilisant tous les canaux de la relation client et dans le respect de sa politique commerciale.

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire de ce BTS varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède, en fonction de son expérience et des opportunités, à plusieurs niveaux de responsabilité :

- Chargé de clientèle puis chef d'équipe.
- Téléconseiller puis superviseur.
- animateur puis responsable de site de e-commerce.
- Promoteur/marchandiseur puis chef de secteur.

## UNE FORMATION, DES MÉTIERS ?



Commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et d'organisations, avec tout type de clientèle, 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.

Le commercial 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. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires.

### COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- Prospecter un secteur géographique inexploré
- Initier la vente d'un nouveau produit / service
- Développer des actions de fidélisation
- Animer les sites et réseaux sociaux de l'entreprise
- Gérer la e-relation client
- Animer un réseau de partenaires ou distributeurs

## ET APRÈS ?



Le monde professionnel s'ouvre à vous ! Vous aurez donc la possibilité d'exercer, à la suite d'un BTS NDRC, les métiers suivants :

- Commercial BtoB (itinérant ou sédentaire).
- Chargé clientèle.
- Attaché commercial.
- Chargé d'affaires.
- Assistant manager.
- Téléconseiller.
- animateur de réseau.
- Prospecteur.
- Fonctions commerciales.

D'autres poursuites d'étude existent : école de commerce ou université, licences professionnelles ouvrant sur des spécialités diverses (immobilier, banque, assurances, marketing, gestion des ressources humaines...)

## Du Campus

LES +

Un établissement au cœur d'un réseau international

Taux de réussite : Entre 80 et 100%

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Ouverture internationale (ERASMUS +, Partenariat avec Le Québec)

Possibilité d'hébergement et restauration  
Réseau d'entreprises partenaires