

B. T. S. Négociation et Digitalisation de la Relation Client

L'activité du titulaire du BTS NDRC s'inscrit dans un **contexte de mutations** des métiers commerciaux. Les NTIC et la **dématérialisation des échanges** modifient le comportement des acheteurs et des consommateurs qui sont de plus en plus exigeants, **mobiles et connectés**.

La relation que le client entretient avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de **différenciation entre les offres**. L'intégration de la digitalisation dans les apprentissages prend alors tout son sens.

Le titulaire du BTS NDRC devra donc investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des **sites web, applications et réseaux sociaux**. Il devra également intégrer les recommandations, avis, notations sur les réseaux, forums, blogs, devenus des vecteurs incontournables de communication pour **développer la clientèle et avoir une forte réactivité**.

Il devra enfin avoir recours aux matériels de **mobilité commerciale** et de **traitement à distance des informations** (tablettes, smartphones, ordinateurs portables, configuration de connexion à distance etc.), **matériel de traitement de la e-relation client, matériel téléphonique**.

Le BTS NDRC permet de :

- Gérer la relation client (en présentiel, à distance, e-relation)
- Accompagner le client tout au long du processus commercial
- Intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat (en direct ou via un réseau de partenaires).
- Gérer le système d'information commerciale
- Investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux.
- Organiser et manager l'activité commerciale

L'objectif est de former des commerciaux de terrain généralistes, capables :

- De développer la clientèle dans un cadre de vente opérationnelle (ventes par visites, démarchages, ventes par téléphone, par Internet)
- D'avoir une forte réactivité en intégrant les vecteurs de communication actuels (recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs)
- D'utiliser les technologies en recourant aux équipements numériques fixes ou nomades avec accès internet permettant l'exploitation d'applications, de logiciels en ligne et interagir sur les réseaux sociaux.

MATIERES ENSEIGNEES
Culture générale et expression

Appréhender et réaliser un message écrit : Respecter les contraintes de la langue écrite, synthétiser des informations, répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement : s'adapter à la situation, organiser un message oral.

Langue vivante

Niveau B2 du CERCRL pour les activités langagières suivantes : compréhension de documents écrits, production et interactions orales.

Culture économique, juridique et managériale

Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale, proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et méthodologies économiques, juridiques ou managériales, établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique, exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

Relation client et négociation-vente

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Relation Client à distance et digitalisation

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

Relation Client et animation de réseaux

- Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

LES EPREUVES A L'EXAMEN

Matières	mode	Durée	Coef.
Culture Générale et Expression	Ecrit	4 h	3
Anglais	Oral	30 mm	3
Culture économique, juridique et managériale	Ecrit	4 h	3
Relation client et négociation	oral	1h	5
Relation client à distance et digitalisation	Ecrit	3 h	4
	Oral	40 mm	
Relation client et animation de réseaux	Oral	40 min	3

Lieu de la formation : chassagnes / 13 chemin des chassagnes 69600 OULLINS

En cas d'échec, le candidat a 5 ans pour valider les UE<10

DEROULEMENT DES EPREUVES**Culture générale et expression**

Il s'agit d'un corpus de trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

- **Première partie : synthèse (notée sur 40)**

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

- **Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20).**

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de "culture générale et expression". La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Langue vivante

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation. Les supports d'évaluation sont constitués par un texte rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale, d'une mise en situation et d'un questionnaire prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit / page écran de site commercial / plaquette de salon / offre d'emploi...)

- **Première partie : Evaluation de la compréhension de l'écrit (10 min).**

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée des idées essentielles du texte – possibilité au jury de demander des précisions.

- **Deuxième partie : Evaluation de l'expression orale en interaction (20 min)**

Entretien en langue étrangère. Interactions avec le jury (description / reformulation / développement d'une argumentation/ justification / explications / etc.).

Culture économique, juridique et managériale

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale, une base documentaire et une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire, d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnaire couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

Relation client et négociation-vente

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée d'une heure précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes. Il devra être établi au cours des 2 ans, **2 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.

Relation Client à distance et digitalisation

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle composée de deux parties distinctes, l'une constituant une épreuve écrite, l'autre constituant une épreuve pratique.

- **Première partie : Epreuve ponctuelle écrite**

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

- **Deuxième partie : épreuve ponctuelle orale**

L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen, sans temps de préparation. À l'aide d'outils numériques, le candidat traite le sujet proposé sous le regard de l'examineur qui, en cours d'épreuve, l'invite autant que de besoin à expliciter et justifier ses choix et ses actions. L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site *web* ou site de *e-commerce*).

Relation Client et animation de réseaux

L'épreuve dure 40 minutes et se déroule en deux phases successives :

- **Première partie : expérience réelle vécue au sein d'un réseau** (15 min)

Cette phase débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

- **Deuxième partie : expériences réseau - étude réseau réflexive** (25 minutes maximum)

Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement d'autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission. La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

APRES LE BTS NDRC

Entrée dans la vie active:

La formation du BTS NDRC, ouverte à divers secteurs d'activité (informatique, services, banque, assurance, automobile...), permet une intégration réussie dans la vie professionnelle et l'accès à des métiers porteurs d'avenir et évolutifs : conseiller commercial, responsable de secteur, chargé d'affaires, animateur des ventes, ...

Poursuite d'études

Il est possible de poursuivre une formation commerciale à l'université, une école de Management, une licence ... en France ou à l'étranger.

A l'issue de la formation, une attestation est remise et un diplôme de l'Education Nationale est donné s'il est obtenu.

MODALITES PEDAGOGIQUES

Cours en présentiel / Jeux de rôles / Suivis en entreprises / Etudes de cas

CONTROLE DE CONNAISSANCES

L'étudiant s'engage à respecter le rythme de travail (2 jours en formation – 3 jours en entreprise) et les exigences du centre de formation.

Durant les 2 ans, le contrôle des connaissances s'effectue par:

- des partiels, des BTS blancs, des oraux de présentation des activités professionnelles

FORMATION SOUS CONTRAT D'APPRENTISSAGE – COUT / NOMBRE D'HEURES

Le contrat d'apprentissage est un **contrat de travail** à durée déterminée **d'une période de 24 mois** pour le BTS en alternance. Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO.

Notre coût contrat est de 8500€

selon le **décret n° 2019-956 du 13 septembre 2019 fixant les niveaux de prise en charge des contrats d'apprentissage** code diplôme BTS NDRC : 320 312 12

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039095520&categorieLien=id>.

L'alternance, les avantages :

Prime à l'embauche

Les employeurs qui recrutent, **entre le 1er juillet 2021 et le 31 décembre 2022** :

- Un apprenti mineur : versement d'une **prime de 5 000 euros**.
- Un apprenti de plus de 18 ans : versement d'une **prime de 8 000 euros**.

Elle sera versée **sans condition aux entreprises de moins de 250 salariés**. Les autres devront respecter leur objectif de 5% d'alternants dans leur effectif, sous peine d'avoir à rembourser cette aide exceptionnelle. *Pour un employeur, « le coût d'un apprenti sera quasi nul la première année ».*

La formation diplômante se déroule sur 2 ans **sous contrat d'apprentissage**.

Le nombre d'heure par semaine en formation est de 14h (21h à placer en entreprise sur le reste de la semaine).

2 Jours en formation (lundi et mardi) / 3 jours en entreprise. Le temps de formation est de maximum 1100h sur les deux ans.

Rentrée le lundi 19 septembre.

Attention, l'apprenti est payé pour suivre la formation et assurer les missions en entreprise, il est donc régi par le même **code du travail et le règlement intérieur du CFA** durant sa période de formation.

La rupture du contrat est possible sous 45 jours de période probatoire sans motif d'une des parties. Ruptures possibles par l'employeur : faute grave, inaptitude, force majeure et exclusion définitive de l'apprenti du CFA. Rupture d'un commun accord possible par l'apprenti en trouvant un terrain d'entente avec son employeur.

Grille de rémunération d'un apprenti suivant l'âge et l'année suivie

Rémunération brute mensuelle minimale d'un apprenti (au 01/05/2022)				
Situation	16 à 17 ans	18 à 20 ans	21 -25 ans	26 ans et plus
1ère année	27% 444,31 €	43% 707,60 €	53% 872,16 €	100% Mini 1 645,58 €
2ème année	39% 641,78 €	51% 839,25 €	61% 1 003,80 €	100% Mini 1 645,58 €

LES CONDITIONS D'ACCES ET D'ADMISSION

Prérequis indispensable : être bachelier. Le BTS est accessible aux titulaires du baccalauréat.

Une bonne culture générale est conseillée pour mener à bien cette formation.

Avoir un avis positif à l'étude du dossier sur PARCOURSUP et aux échanges réguliers (ateliers de TRE – échanges téléphoniques – visioconférences – etc.) permettant de vérifier les qualités de bases requises.

Nombre minimum pour l'ouverture d'une classe : 5

Nombre maximum admis pour une classe : 30.

En cas d'annulation de la formation, il n'y aura pas de proposition de date de report pour l'année scolaire en cours.

L'admission ne sera effective qu'après la signature d'un contrat d'apprentissage avec une entreprise.

Pour faire une demande spécifique de « statut de stagiaire de la formation professionnelle », une demande spécifique doit être faite et l'admission ne se fera qu'après une étude scrupuleuse du dossier par rapport aux différentes demandes.

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Handicap moteur : l'accès est difficile voire impossible pour une personne en fauteuil roulant –accessibilité disponible en 2024 (Suite projet ADAP réalisé)

Pour tout autre handicap, une demande spécifique pourra être faite en concertation avec Mme MALAVAL (chef d'établissement), Mme PASTUREL (Directrice de l'enseignement supérieur) et les institutions compétentes. »

CONTACT

Elodie BERNARD : Responsable Relation Entreprises - 04 37 22 59 78 – elodie.bernard@leschassagnes.fr

Anne PASTUREL : Directrice de l'Enseignement Supérieur - 04 78 50 29 91 - supchassagnes@leschassagnes.fr