



LYCÉE FUSTEL DE COULANGES,
MASSY

BTS NDRC



NÉGOCIATION ET DIGITALISATION
DE LA RELATION CLIENT





SOMMAIRE

-  **Les matières**
-  **Les informations**
-  **Période de stage**
-  **Missions et tâches à réaliser**
-  **Le recrutement**
-  **Les débouchés**



Les matières professionnelles

Bloc 1 : Relation client et négociation-vente

Bloc 2 : Relation client à distance et digitalisation

Bloc 3 : Relation client et animation réseaux

- Atelier de professionnalisation



Les matières générales

CEJM (Culture Economique, Juridique et Managériale)

CEJM Appliquée

CGE (Culture Générale et Expression)

Anglais



INFORMATIONS



Relation client et négociation-vente

- Bloc 1
- 4 heures de cours avec 2 heures de TD
- CCF: Épreuve 4 : bilan et simulation (20 min)
- Coefficient 5



Relation client et animation réseaux

- Bloc 3
- 3 heures de cours et 1 heure de TD
- CCF: exposé et entretien avec 2 situations (15 min et 25 min)
- Coefficient 3



Relation client à distance et digitalisation

- Bloc 2
- 3 heures de cours avec 2 heures de TD
- Épreuve 5: Une partie écrite (3h) et une partie pratique (40 min)
- Coefficient 4



Les matières générales (coeff 9)

- Culture économique juridique et managériale: écrit 4 heures coefficient 3.
- Culture générale et expression écrite: écrit 4 heures coefficient 3
- Anglais: Oral 30 min avec 30 min préparation coefficient 3



PERIODE DE STAGE

Durant les 2 ans de formation 16 semaines sont à effectuer :

10 semaines la première année

- 3 semaines en Janvier
- 7 semaines à partir de Mai

6 semaines la deuxième année
A partir de Novembre





MISSIONS ET TÂCHES À RÉALISER

Pour le premier stage :

Une entreprise qui distribue des produits de plusieurs marques, ainsi que ses propres produits.



IMPLANTER ET PROMOUVOIR L'OFFRE CHEZ LES DISTRIBUTEURS

- Repérer les opportunités de référencement chez un distributeur
- Réaliser un diagnostic : rayon, réseau et zone de prospection



DEVELOPPER ET PILOTER UN RESEAU DE PARTENAIRES

- Développer et dynamiser un réseau de partenaires
- Animer et évaluer les performances du réseau





MISSIONS ET TÂCHES À RÉALISER



Pour le deuxième stage :



CIBLER ET PROSPECTER LA CLIENTELE

- Suivre et évaluer l'action
- Connaitre et analyser la clientèle
- Mettre en place une action de prospection de fidélisation ou de relance



GÉRER LA RELATION CLIENTS A DISTANCE

- Vendre a distance
- Identifier des opportunités commerciales
- Accompagner, conseiller et traiter les demandes clients



ORGANISER ET ANIMER UN EVENEMENT COMMERCIALE

- Animer un évènement commercial
- Préparer l'évènement (salon, portes ouvertes...)
- Analyser les résultats pour développer les ventes



GÉRER LA E-RELATION ET VENTE EN E-COMMERCE

- Suivre, modérer et exploiter les échanges digitaux
- Animer des sites internet en publiant des contenus à caractère commercial
- Mise en ligne des produits et services en valorisant les offres et les promotions commerciales



MISSIONS ET TÂCHES À RÉALISER

Pour la deuxième année de stage :

Gérer la relation client à distance

Cibler et prospecter la
clientele

Négocier et accompagner
les clients

Organiser et animer un
evenement commerciales

Gérer la E-relation et vente en e-
commerce

Exploiter et mutualiser
l'information

Exploiter et mutualiser
l'information



RECRUTEMENT



Candidature Parcoursup

Toute candidature passe uniquement par Parcoursup

Vos dossiers seront étudiés avec attention si :

- Les notes + appréciations irréprochables,
- Le comportement et l'assiduité sont un atout,
- CV cohérent, sans faute d'orthographe et mis à jour,
- Lettre de motivation, un élément décisif pour départager deux dossiers similaires



La provenance (le type de bac validé)

Composé de

- 50% de bac STMG
- 50% de bac pro
- Étudiants de bac générale un ou deux candidats par Promo



Parcours scolaire

- Les bulletins de première et de terminale comptent.
- Ainsi que l'obtention du Bac

La présence aux Portes Ouvertes est un plus !

LES DÉBOUCHÉS

Chargé clientèle

Assistant manager

Commercial BtoB qui peut être
itinérant ou sédentaire

Attaché commercial

 Téléconseiller



Chargé d'affaires

Chef de secteur





MERCI

POUR VOTRE INTÉRÊT



LYCÉE FUSTEL DE
COULANGES MASSY



BORIE, MAEVA, JASON, HANA, SHÉRAZADE