

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



BTS NDRC,
construisons ensemble
 votre avenir



SOMMAIRE

1. **Spécificités** du BTS NDRC
2. Contenu de la **Formation**
3. **Plan de formation** sur 2 ans
4. Modalités des **Contrats**
5. **Partenariat** recherché
6. **Divers**

1 - SPECIFICITES DU BTS NDRC

Négociation
Digitalisation
Relation
Client

Une profonde transformation de la fonction commerciale et des métiers commerciaux...

- **La relation client se complexifie** → Montée en puissance de la RC à distance
- **L'acte de vente évolue** → Rupture de l'unité de lieu, de temps, d'interlocuteur, travail en réseau
- **La frontière entre vente sédentaire et vente itinérante** → Floue
- **La digitalisation** → Nouveaux métiers commerciaux
- **Des compétences nouvelles** → Vers l'écriture commerciale

Le travail de base du commercial reste, mais le contexte et la manière dont il doit l'exercer évolue ...

Le BTS NDRC répond aux évolutions attendues au niveau professionnel

- ❖ **Compétences relationnelles**
- ❖ **Maîtrise des techniques prospection, négociation, vente, fidélisation**
- ❖ **Couverture intégrale des processus commerciaux : digitalisation**
- ❖ **Centrage sur la relation client, veille informationnelle, traitement des données commerciales**
- ❖ **Vocation généraliste (sauf secteurs très technologiques ou juridiques)**
- ❖ **Compétences managériales de premier niveau**

2 – CONTENU DE LA FORMATION

- ❑ **Relation client et négociation – vente**
- ❑ **Relation client à distance et digitalisation**
- ❑ **Relation client et animation de réseaux**
- ❑ **Ateliers de professionnalisation**
- ❑ **Culture économique, juridique et managériale**
- ❑ **Culture générale et expression**
- ❑ **Langue vivante étrangère :**
 - Anglais
 - Espagnol
 - Allemand
 - Chinois**

Pôle 1 : Relation client et négociation – vente

Compétences développées :

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

Pôle 2 : Relation client à distance et digitalisation

Compétences développées :

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

Pôle 3 : Relation client et animation de réseaux

Compétences développées :

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

Ateliers de professionnalisation

Séances hebdomadaires de 4 heures

Pédagogie différenciée pour :

- **Tester, expérimenter, simuler les techniques et pratiques professionnelles**
- **Accompagner l'étudiant dans son développement professionnel**
- **Favoriser l'autonomie, la prise d'initiative, le travail de groupe**
- **Mettre en place des actions individuelles ou de groupe en entreprise**

Culture économique, juridique et managériale (CEJM)

6 thématiques étudiées :

- 1. L'intégration de l'entreprise dans son environnement**
- 2. La régulation de l'activité économique**
- 3. L'organisation de l'activité de l'entreprise**
- 4. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise**
- 5. Les mutations du travail**
- 6. Les choix stratégiques de l'entreprise**

Culture générale et expression

5 thématiques étudiées :

1. Le travail
2. Les jeux vidéo
3. Figures de héros
4. L'autre
5. La condition féminine

Le projet VOLTAIRE

Langue vivante étrangère

ANGLAIS

(obligatoire)

Le projet Cambridge

ESPAGNOL

(facultatif initiaux)

CHINOIS

(apprentis)

ALLEMAND

(facultatif initiaux)



3 – PLAN DE FORMATION POUR LES STAGIAIRES



- **CALENDRIER DE LA PREMIERE ANNEE**

CALENDRIER BTS NDRC STATUT SCOLAIRE - Lycée B. PALISSY, SAINTES

1ère Année 2021 - 2022

SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
2021				2022					
M 1 35	V 1	L 1 Toussaint	M 1	S 1 J. de l'an	M 1	M 1	V 1	D 1 F. du travail	M 1
J 2	S 2	M 2 44	J 2	D 2	M 2	M 2	S 2	L 2 18	J 2
V 3	D 3	M 3	V 3	L 3 1	J 3	J 3	D 3	M 3	V 3
S 4	L 4 40	J 4	S 4	M 4	V 4	V 4	L 4 14	M 4	S 4
D 5	M 5	V 5	D 5	M 5	S 5	S 5	M 5	J 5	D 5
L 6 36	M 6	S 6	L 6 49	J 6	D 6	D 6	M 6	V 6	L 6 Pentecôte
M 7	J 7	D 7	M 7	V 7	L 7 6	L 7 10	J 7	S 7	M 7 23
M 8	V 8	L 8 45	M 8	S 8	M 8 Stage	M 8	V 8	D 8 Vic. 1945	M 8
J 9	S 9	M 9	J 9	D 9	M 9 5 jours	M 9	S 9	L 9 19	J 9
V 10	D 10	M 10	V 10	L 10 2	J 10	J 10	D 10	M 10	V 10
S 11	L 11 41	J 11 Ar. 1918	S 11	M 11	V 11	V 11	L 11 15	M 11	S 11
D 12	M 12	V 12	D 12	M 12	S 12	S 12	M 12	J 12	D 12
L 13 37	M 13	S 13	L 13 50	J 13	D 13	D 13	M 13	V 13	L 13 24
M 14	J 14	D 14	M 14 Stage	V 14	L 14 7	L 14 11	J 14	S 14	M 14
M 15	V 15	L 15 46	M 15 5 jours	S 15	M 15	M 15	V 15	D 15	M 15
J 16	S 16	M 16	J 16	D 16	M 16	M 16	S 16	L 16 20	J 16
V 17	D 17	M 17	V 17	L 17 3	J 17	J 17	D 17	M 17	V 17
S 18	L 18 42	J 18	S 18	M 18	V 18	V 18	L 18 L. Pâques	M 18	S 18
D 19	M 19	V 19	D 19	M 19	S 19	S 19	M 19 16	J 19	D 19
L 20 38	M 20	S 20	L 20 51	J 20	D 20	D 20	M 20	V 20	L 20 25
M 21	J 21	D 21	M 21	V 21	L 21 8	L 21 12	J 21	S 21	M 21 Stage
M 22	V 22	L 22 47	M 22	S 22	M 22	M 22	V 22	D 22	M 22 35 jours
J 23	S 23	M 23	J 23	D 23	M 23	M 23	S 23	L 23 21	J 23
V 24	D 24	M 24	V 24	L 24 4	J 24	J 24	D 24	M 24	V 24
S 25	L 25 43	J 25	S 25 Noël	M 25	V 25	V 25	L 25 17	M 25	S 25
D 26	M 26	V 26	D 26	M 26	S 26	S 26	M 26	J 26 Ascension	D 26
L 27 39	M 27	S 27	L 27 52	J 27	D 27	D 27	M 27	V 27	L 27 26
M 28	J 28	D 28	M 28	V 28	L 28 9	L 28 13	J 28	S 28	M 28
M 29	V 29	L 29 48	M 29	S 29	M 29	M 29	V 29	D 29	M 29
J 30	S 30	M 30	J 30	D 30	M 30	M 30	S 30	L 30 22	J 30
	D 31		V 31	L 31 5		J 31		M 31	

 Périodes de stage en entreprise
 Vacances scolaires

 Ateliers de professionnalisation
 Ateliers de professionnalisation avec les apprentis

CALENDRIER BTS NDRC STATUT SCOLAIRE - Lycée B. PALISSY, SAINTES

2ème Année 2022 - 2023

SEPTEMBRE 2022	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER 2023	FEBVIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
J 1 35	S 1	M 1 Toussaint	J 1	D 1 J. de l'an	M 1	M 1	S 1	L 1 F. du travail	J 1
V 2	D 2	M 2	V 2	L 2 1	J 2	J 2	D 2	M 2 18	V 2
S 3	L 3 40	J 3	S 3	M 3	V 3	V 3	L 3 14	M 3	S 3
D 4	M 4	V 4	D 4	M 4	S 4	S 4	M 4	J 4	D 4
L 5 36	M 5	S 5	L 5 49	J 5	D 5	D 5	M 5	V 5	L 5 23
M 6	J 6	D 6	M 6	V 6	L 6 6	L 6 10	J 6	S 6	M 6
M 7	V 7	L 7 45	M 7	S 7	M 7	M 7	V 7	D 7	M 7
J 8	S 8	M 8	J 8	D 8	M 8	M 8	S 8	L 8 Vic. 1945	J 8
V 9	D 9	M 9	V 9	L 9 2	J 9	J 9	D 9	M 9 19	V 9
S 10	L 10 41	J 10 Ar. 1918	S 10	M 10	V 10	V 10	L 10 L. Pâques	M 10	S 10
D 11	M 11	V 11	D 11	M 11	S 11	S 11	M 11 15	J 11	D 11
L 12 37	M 12	S 12	L 12 50	J 12	D 12	D 12	M 12	V 12	L 12 24
M 13	J 13	D 13	M 13 Stage	V 13	L 13 7	L 13 11	J 13	S 13	M 13
M 14	V 14	L 14 46	M 14 25 jours	S 14	M 14 Stage	M 14	V 14	D 14	M 14
J 15	S 15	M 15	J 15	D 15	M 15 5 jours	M 15	S 15	L 15 20	J 15
V 16	D 16	M 16	V 16	L 16 3	J 16	J 16	D 16	M 16	V 16
S 17	L 17 42	J 17	S 17	M 17	V 17	V 17	L 17 16	M 17	S 17
D 18	M 18	V 18	D 18	M 18	S 18	S 18	M 18	J 18 Ascension	D 18
L 19 38	M 19	S 19	L 19 51	J 19	D 19	D 19	M 19	V 19	L 19 25
M 20	J 20	D 20	M 20	V 20	L 20 8	L 20 12	J 20	S 20	M 20
M 21	V 21	L 21 47	M 21	S 21	M 21	M 21	V 21	D 21	M 21
J 22	S 22	M 22	J 22	D 22	M 22	M 22	S 22	L 22 21	J 22
V 23	D 23	M 23	V 23	L 23 4	J 23	J 23	D 23	M 23	V 23
S 24	L 24 43	J 24	S 24	M 24	V 24	V 24	L 24 17	M 24	S 24
D 25	M 25	V 25	D 25 Noël	M 25	S 25	S 25	M 25	J 25	D 25
L 26 39	M 26	S 26	L 26 52	J 26	D 26	D 26	M 26	V 26	L 26 26
M 27 Stage	J 27	D 27	M 27	V 27	L 27 9	L 27 13	S 27	S 27	M 27
M 28 5 jours	V 28	L 28 48	M 28	S 28	M 28	M 28	V 28	D 28	M 28
J 29	S 29	M 29	J 29	D 29		M 29	S 29	L 29 Pentecôte	J 29
V 30	D 30	M 30	V 30	L 30 5		J 30	D 30	M 30 22	V 30
	L 31 44		S 31	M 31		V 31		M 31	

- Périodes de stage en entreprise
- Vacances scolaires
- Examens (écrits)
- Ateliers de professionnalisation
- Ateliers de professionnalisation avec les apprentis

3 – PLAN DE FORMATION POUR LES APPRENTIS


- **CALENDRIER DE LA PREMIERE ANNEE**


Planning apprentis 1ère année

CALENDRIER BTS NDRC STATUT APPRENTI - Lycée B. PALISSY, SAINTES

1ère année 2021 - 2022

SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET
2021				2022						
M 1 S 35	V 1	L 1 Toussaint	M 1	S 1 J. de l'an	M 1	M 1	V 1	D 1 F. travail	M 1	V 1
J 2	S 2	M 2 S 44	J 2	D 2	M 2	M 2	S 2	L 2 S 18	J 2	S 2
V 3	D 3	M 3	V 3	L 3 S 1	J 3	J 3	D 3	M 3	V 3	D 3
S 4	L 4 S 40	J 4	S 4	M 4	V 4	V 4	L 4 S 14	M 4	S 4	L 4 S 27
D 5	M 5	V 5	D 5	M 5	S 5	S 5	M 5	J 5	D 5	M 5
L 6 S 36	M 6	S 6	L 6 S 49	J 6	D 6	D 6	M 6	V 6	L 6 Pentecôte	M 6
M 7	J 7	D 7	M 7	V 7	L 7 S 6	L 7 S 10	J 7	S 7	M 7 S 23	J 7
M 8	V 8	L 8 S 45	M 8	S 8	M 8	M 8	V 8	D 8 Vic. 1945	M 8	V 8
J 9	S 9	M 9	J 9	D 9	M 9	M 9	S 9	L 9 S 19	J 9	S 9
V 10	D 10	M 10	V 10	L 10 S 2	J 10	J 10	D 10	M 10	V 10	D 10
S 11	L 11 S 41	J 11 Ar. 1918	S 11	M 11	V 11	V 11	L 11 S 15	M 11	S 11	L 11 S 28
D 12	M 12	V 12	D 12	M 12	S 12	S 12	M 12	J 12	D 12	M 12
L 13 S 37	M 13	S 13	L 13 S 50	J 13	D 13	D 13	M 13	V 13	L 13 S 24	M 13
M 14	J 14	D 14	M 14	V 14	L 14 S 7	L 14 S 11	J 14	S 14	M 14	J 14 Fête nat.
M 15	V 15	L 15 S 46	M 15	S 15	M 15	M 15	V 15	D 15	M 15	V 15
J 16	S 16	M 16	J 16	D 16	M 16	M 16	S 16	L 16 S 20	J 16	S 16
V 17	D 17	M 17	V 17	L 17 S 3	J 17	J 17	D 17	M 17	V 17	D 17
S 18	L 18 S 42	J 18	S 18	M 18	V 18	V 18	L 18 L. Pâques	M 18	S 18	L 18 S 29
D 19	M 19	V 19	D 19	M 19	S 19	S 19	M 19 S 16	J 19	D 19	M 19
L 20 S 38	M 20	S 20	L 20 S 51	J 20	D 20	D 20	M 20	V 20	L 20 S 25	M 20
M 21	J 21	D 21	M 21	V 21	L 21 S 8	L 21 S 12	J 21	S 21	M 21	J 21
M 22	V 22	L 22 S 47	M 22	S 22	M 22	M 22	V 22	D 22	M 22	V 22
J 23	S 23	M 23	J 23	D 23	M 23	M 23	S 23	L 23 S 21	J 23	S 23
V 24	D 24	M 24	V 24	L 24 S 4	J 24	J 24	D 24	M 24	V 24	D 24
S 25	L 25 S 43	J 25	S 25 Noël	M 25	V 25	V 25	L 25 S 17	M 25	S 25	L 25 S 30
D 26	M 26	V 26	D 26	M 26	S 26	S 26	M 26	J 26 Ascension	D 26	M 26
L 27 S 39	M 27	S 27	L 27 S 52	J 27	D 27	D 27	M 27	V 27	L 27 S 26	M 27
M 28	J 28	D 28	M 28	V 28	L 28 S 9	L 28 S 13	J 28	S 28	M 28	J 28
M 29	V 29	L 29 S 48	M 29	S 29		M 29	V 29	D 29	M 29	V 29
J 30	S 30	M 30	J 30	D 30		M 30	S 30	L 30 S 22	J 30	S 30
	D 31		V 31	L 31 S 5		J 31		M 31		D 31

 Périodes en entreprise

 Périodes en centre de formation

CALENDRIER BTS NDRC STATUT APPRENTI - Lycée B. PALISSY, SAINTES

2ème Année 2022 - 2023

SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DECEMBRE		JANVIER		FEVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		JUILLET	
2022								2023													
J 1	S 35	S 1		M 1	Toussaint	J 1		D 1	J. de l'an	M 1		M 1		S 1		L 1	F. du travail	J 1		S 1	
V 2		D 2		M 2		V 2		L 2	S 1	J 2		J 2		D 2		M 2	S 18	V 2		D 2	
S 3		L 3	S 40	J 3		S 3		M 3		V 3		V 3		L 3	S 14	M 3		S 3		L 3	S 27
D 4		M 4		V 4		D 4		M 4		S 4		S 4		M 4		J 4		D 4		M 4	
L 5	S 36	M 5		S 5		L 5	S 49	J 5		D 5		D 5		M 5		V 5		L 5	S 23	M 5	
M 6		J 6		D 6		M 6		V 6		L 6	S 6	L 6	S 10	J 6		S 6		M 6		J 6	
M 7		V 7		L 7	S 45	M 7		S 7		M 7		M 7		V 7		D 7		M 7		V 7	
J 8		S 8		M 8		J 8		D 8		M 8		M 8		S 8		L 8	Vic. 1949	J 8		S 8	
V 9		D 9		M 9		V 9		L 9	S 2	J 9		J 9		D 9		M 9	S 19	V 9		D 9	
S 10		L 10	S 41	J 10		S 10		M 10		V 10		V 10		L 10	L. Pâques	M 10		S 10		L 10	S 28
D 11		M 11		V 11	Ar. 1918	D 11		M 11		S 11		S 11		M 11	S 15	J 11		D 11		M 11	
L 12	S 37	M 12		S 12		L 12	S 50	J 12		D 12		D 12		M 12		V 12		L 12	S 24	M 12	
M 13		J 13		D 13		M 13		V 13		L 13	S 7	L 13	S 11	J 13		S 13		M 13		J 13	
M 14		V 14		L 14	S 46	M 14		S 14		M 14		M 14		V 14		D 14		M 14		V 14	Fête nat.
J 15		S 15		M 15		J 15		D 15		M 15		M 15		S 15		L 15	S 20	J 15		S 15	
V 16		D 16		M 16		V 16		L 16	S 3	J 16		J 16		D 16		M 16		V 16		D 16	
S 17		L 17	S 42	J 17		S 17		M 17		V 17		V 17		L 17	S 16	M 17		S 17		L 17	S 29
D 18		M 18		V 18		D 18		M 18		S 18		S 18		M 18		J 18	Ascension	D 18		M 18	
L 19	S 38	M 19		S 19		L 19	S 51	J 19		D 19		D 19		M 19		V 19		L 19	S 25	M 19	
M 20		J 20		D 20		M 20		V 20		L 20	S 8	L 20	S 12	J 20		S 20		M 20		J 20	
M 21		V 21		L 21	S 47	M 21		S 21		M 21		M 21		V 21		D 21		M 21		V 21	
J 22		S 22		M 22		J 22		D 22		M 22		M 22		S 22		L 22	S 21	J 22		S 22	
V 23		D 23		M 23		V 23		L 23	S 4	J 23		J 23		D 23		M 23		V 23		D 23	
S 24		L 24	S 43	J 24		S 24		M 24		V 24		V 24		L 24	S 17	M 24		S 24		L 24	S 30
D 25		M 25		V 25		D 25	Noël	M 25		S 25		S 25		M 25		J 25		D 25		M 25	
L 26	S 39	M 26		S 26		L 26	S 52	J 26		D 26		D 26		M 26		V 26		L 26	S 26	M 26	
M 27		J 27		D 27		M 27		V 27		L 27	S 9	L 27	S 13	J 27		S 27		M 27		J 27	
M 28		V 28		L 28	S 48	M 28		S 28		M 28		M 28		V 28		D 28		M 28		V 28	
J 29		S 29		M 29		J 29		D 29				M 29		S 29		L 29	Pentecôte	J 29		S 29	
V 30		D 30		M 30		V 30		L 30	S 5			J 30		D 30		M 30	S 22	V 30		D 30	
		L 31	S 44			S 31		M 31				V 31				M 31					

- Périodes en entreprise
- Périodes en centre de formation
- Examens (écrits)

4 – MODALITES DES CONTRATS

Par voie d'apprentissage :

- Contrat d'apprentissage
- Contrat de professionnalisation

Par voie scolaire :

- Convention de stage – Loi Cherpion

5 – PARTENARIAT RECHERCHE

Entreprise



**Apprentis /
Stagiaires**

CFA / Lycée

Suivi de formation :

- ✓ Fiche navette entre périodes d'alternance
- ✓ Visites sur chaque période longue
- ✓ Assiduité, comportement et résultats scolaires

6 - DIVERS

INFORMATIONS PRATIQUES :

Contact :

bts.ndrc@palissy.fr

Sites et réseaux sociaux :

<https://palissy.fr/bts-negociation-et-digitalisation-de-la-relation-client-art360>

<https://ndrcsaintes.fr/>

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

<https://www.instagram.com/ndrc.saintes/>

<https://www.linkedin.com/in/ndrcsaintes/>

Merci pour votre écoute



BTS NDRC, construisons ensemble votre avenir



Langue et culture chinoise