

# BTS Négociation et digitalisation de la relation client

## 1. Qu'est-ce qu'un BTS Négociation et digitalisation de la relation client ?

Le BTS NDRC est une formation post-bac de deux ans qui vise à former des professionnels capables de gérer la relation client en utilisant les outils numériques. Les diplômés du BTS NDRC peuvent travailler dans de nombreux secteurs, tels que la vente, la distribution, les services ou la communication.

## 2. Quelles sont les matières étudiées en BTS Négociation et digitalisation de la relation client ?

Le BTS NDRC est composé de plusieurs matières qui sont enseignées tout au long des deux années de formation, telles que :

- La communication et la négociation : cette matière vise à former les étudiants à communiquer efficacement avec les clients et à les convaincre d'acheter les produits ou services proposés.
- La gestion de la relation client : cette matière permet aux étudiants de comprendre les enjeux liés à la satisfaction du client, de gérer les réclamations et de mettre en place des actions pour fidéliser les clients.
- La gestion commerciale : cette matière vise à former les étudiants à gérer une équipe de vente, à analyser les résultats commerciaux et à mettre en place des stratégies pour améliorer les performances.
- La culture économique, juridique et managériale : cette matière permet aux étudiants de comprendre les aspects économiques et juridiques liés à la vente, ainsi que les bases du management.
- La digitalisation de la relation client : cette matière est spécifique au BTS NDRC et vise à former les étudiants à utiliser les outils numériques pour gérer la relation client.

### **3. Quels sont les débouchés après un BTS Négociation et digitalisation de la relation client ?**

Les diplômés du BTS NDRC peuvent travailler dans de nombreux secteurs, tels que la grande distribution, la vente en ligne, les services aux entreprises, les télécommunications, le tourisme, etc. Ils peuvent occuper des postes tels que :

- Chargé(e) de clientèle
- Conseiller(e) commercial(e)
- Attaché(e) commercial(e)
- Responsable de secteur
- Chef(fe) des ventes
- Responsable de la relation client
- Responsable du service après-vente

### **4. Quelles sont les compétences développées lors de la formation ?**

En suivant la formation BTS NDRC, les étudiants acquièrent des compétences variées, telles que :

- la maîtrise de la relation client
- la connaissance des techniques de vente
- la gestion de la relation commerciale
- la négociation
- la maîtrise des outils numériques
- la capacité à élaborer des stratégies commerciales

### **5. Est-il possible de poursuivre des études après un BTS Négociation et digitalisation de la relation client ?**

Oui, après un BTS NDRC, il est possible de poursuivre ses études en licence professionnelle, en école de commerce ou en école spécialisée dans la vente et la négociation. Les étudiants peuvent également choisir de préparer une certification professionnelle reconnue dans le domaine commercial, ou encore passer des concours de la fonction publique, notamment pour travailler dans les services commerciaux des administrations.