



## DÉVELOPPEUR DE TALENTS

La formation, d'une durée de 2 ans, inclut 16 semaines de stage en entreprise.

Le titulaire du BTS NDRC est amené à gérer un fichier de clientèle particuliers et/ou professionnels.

Il 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.

Il doit être en capacité de mener, en autonomie, une relation commerciale en face-à-face avec le client mais également via toutes les approches commerciales à distance (Vente en ligne, réseaux sociaux, forums, mobiles, ...).

### CONDITIONS D'ACCÈS

- Être titulaire du baccalauréat technologique, général ou professionnel
- Sélection sur dossier de candidature

### POURSUITES D'ÉTUDES

- Licences professionnelles
- Écoles Supérieures de Commerce
- Accès à l'enseignement supérieur universitaire

### DÉBOUCHÉS PROFESSIONNELS

**Les emplois relèvent de la fonction commerciale – vente. Il est possible d'identifier trois grands axes d'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » :**

- Soutien à l'activité commerciale : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau...
- Relation client : commercial, délégué commercial, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, responsable de secteur, ingénieur commercial, courtier, animateur commercial site e-commerce, assistant responsable e-commerce, commercial e-commerce, commercial web e-commerce...
- Management des équipes commerciales : responsable des ventes, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant manager, superviseur, chef des ventes, animateur plateau, responsable e-commerce, rédacteur web e-commerce, animateur commercial de communautés web, chef de réseau, directeur de réseau, responsable de réseau...

**Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activité et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle.** Il est un expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

## 4 SAVOIR-FAIRE :

### RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

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

### RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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

### RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

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

## HORAIRE HEBDOMADAIRE

ENSEIGNEMENTS	1 <sup>ère</sup> ET 2 <sup>ème</sup> ANNÉE	
	COURS	TD
Culture Générale et Expression	1	1
Communication en langue vivante étrangère	2	1
Culture économique, juridique et managériale	4	
Culture économique, juridique et managériale appliquée		1
Relation client et négociation vente	4	2
Relation client à distance et digitalisation	3	2
Relation client et animation de réseaux	3	1
Atelier de professionnalisation		4
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>12</b>
Enseignement facultatif		
Communication en langue étrangère 2		3