



LYCÉE  
**ALEXANDRE RIBOT**  
<http://www.alexandre-ribot.fr>

# **B** Négociation et Digitalisation **De la Relation Client**

**T** Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). Il doit développer, accompagner les différents types de clients afin d'optimiser la valeur client. Pour cela, il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Son activité s'inscrit dans une maîtrise des nouvelles technologies et une dématérialisation des échanges commerciaux.

**S**

enseignements

## Disciplines professionnelles

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Ateliers de professionnalisation et
- Culture Économique, Juridique et Managériale Appliquée

## Disciplines générales

- Culture Économique, Juridique et Managériale
- Culture générale et expression
- LVA, anglais

stages

La durée totale du stage est de 16 semaines réparties sur les 2 années. Il est obligatoire et doit être effectué dans des entreprises artisanales, commerciales ou industrielles proposant des prestations de biens ou de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

débouchés

## Débouchés professionnels

La formation permet de postuler dans des emplois de commerciaux dans trois domaines de l'entreprise :

- **soutien de l'activité commerciale** (prospecteur, animateur de réseau, animateur de site d'e-commerce...)
- **relation client en tant que vendeur** (commercial, chargé de clientèle...)
- **management des équipes commerciales** (chef des ventes, assistant manager, responsable des ventes, Community manager...)

## Poursuite d'études

De nombreuses licence-pro sont proposées au titulaire du BTS NDRC dans les domaines du commerce, du marketing et des ressources humaines

## modalités de recrutement

### Procédure informatique « Parcoursup »

Pour tous les bacheliers généraux, technologiques et professionnels.

<https://www.parcoursup.fr/>

LYCEE ALEXANDRE RIBOT

42 RUE GAMBETTA 62500 SAINT OMER

Tel : 03 21 88 30 60

[www.alexandre-ribot.fr](http://www.alexandre-ribot.fr)

[bts.ndrc@ribot.info](mailto:bts.ndrc@ribot.info)



Région académique  
HAUTS-DE-FRANCE



# Le lycée RIBOT....

Une formation :

- Sous **statut scolaire** 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année ;
- En **apprentissage** 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année ;
- Sous statut scolaire **1<sup>ère</sup> année** puis en **apprentissage 2<sup>ème</sup> année** ;
- **Sécurisation** du parcours de formation avec possibilité de commencer sous statut scolaire en attendant de trouver un contrat d'apprentissage et/ou de poursuivre sous statut scolaire en cas de rupture du contrat d'apprentissage.

Une poursuite post-bts au lycée :

- En 3<sup>ème</sup> année de **Licence** Droit, Economie, Gestion mention Gestion Parcours Gestion des organisations, en apprentissage.

Stages à l'étranger possibles avec le dispositif **Erasmus**.



Portes ouvertes :

**Vendredi 26 janvier 2024 après-midi**

**Samedi 17 février 2024 matin**

Nos autres formations Bac + 2

- **BTS Comptabilité Gestion**
- **BTS Support à l'Action Managériale**
- **BTS Gestion de la PME**



Horaire hebdomadaire

	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
<i>Négociation et Digitalisation de la Relation Client</i>		
<b>Enseignement général</b>		
• Culture générale et expression	1 + (2)	1 + (2)
• Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	4	4
<b>Enseignement professionnel</b>		
• Relation client et négociation-vente	4 + (2)	4 + (2)
• Relation client à distance et digitalisation	3 + (2)	2 + (2)
• Relation client et animation de réseaux	3 + (1)	3 + (1)
• Ateliers de professionnalisation	(4)	(4)
• CEJM appliquée	(1)	(1)
<b>Langues vivantes étrangères</b>		
• Langue vivante A anglais	2 + (1)	2 + (1)
<b>TOTAL</b>	<b>17+(13)</b>	<b>17+(13)</b>
<b>Examen en 2<sup>ème</sup> année</b>		
<b>Épreuves écrites :</b>		
• Relation client à distance et digitalisation		<b>3h</b>
• CGE (Culture Générale et Expression)		<b>4h</b>
• CEJM		<b>4h</b>
<b>Épreuves pratiques :</b>		
• Relation client à distance et digitalisation – partie pratique		<b>40 mn</b>
<b>Épreuves orales :</b>		
• Relation négociation vente (CCF)		<b>15 mn</b>
• Relation client et animation de réseaux (CCF)		<b>30 mn</b>
• LVA		<b>30 mn</b>