

# **Brevet de Technicien Supérieur (BTS) Négociation Digitalisation Relation Clientèle (NDRC) - 2ème année**

**GRETA Sud Champagne, Lycée Edouard Herriot**

## **Niveau du diplôme préparé**

Bac +2

## **Stage**

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 omni canal, 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 des différents segments visés. L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire de ce BTS 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.

## **Domaine**

Commerce – Vente – Marketing – Distribution

## **Contact**

CLAUSSE Eric  
GRETA Sud Champagne, Lycée Edouard Herriot

## **Coordonnées**

[eric.clausse@ac-reims.fr](mailto:eric.clausse@ac-reims.fr)  
03 25 72 15 50

## **Localisation de l'établissement**

Agglomération de Troyes

## **Remarque**

Stage de 8 semaines : 4 semaines sur novembre et décembre et 4 semaine en mars.

Durée Stage ou Alternance : 8 semaines

Stage ou Alternance débutant en : Novembre

## **Période de stage :**

Sep Oct Nov Dec Jan Fev Mar Avr Mai Juin Juil Aou

[Année d'étude précédente](#)