



**J. Baker**  
LYCÉE POLYVALENT  
HANCHES

**HÉBERGEMENT POSSIBLE :**  
Le lycée Joséphine Baker dispose d'un  
internat d'excellence de 120 places  
(admission via un dossier de candidature  
et un entretien).



Archi graphi © Créature Architectes

[lycee-joséphine-baker.fr](http://lycee-joséphine-baker.fr)



Lycée Joséphine Baker - 4 Rue du Bois de Loup, 28130 Hanches  
ce.0281197z@ac-orleans-tours.fr

Imprimé par nos soins. Ne pas jeter sur la voie publique   
Création : [Atopsdesign.com](http://Atopsdesign.com) | Crédits images : Freepik et Pexels



**J. Baker**  
LYCÉE POLYVALENT  
HANCHES

**BAC  
GÉNÉRAL**

**BACS  
TECHNO.**

**BACS PRO.**

**POST BAC  
→ BTS**

**DIGITAL  
MARKETING**

**BTS  
NDRC**

Négociation et Digitalisation de la  
Relation Client.

## PRÉSENTATION

Le BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) a pour vocation de former des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Le monde se digitalise, il en va de même pour les activités commerciales. C'est pour cela que le BTS NDRC encourage l'apprentissage de ces nouveaux leviers digitaux. En effet, les avis, les recommandations, les réseaux sociaux, les blogs sont autant de nouvelles façons d'acquérir et de fidéliser les clients que les nouvelles générations de vendeurs et managers doivent à tout prix utiliser au mieux.

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial généraliste expert de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication (réseaux sociaux, forums, blogs,...).

Ce diplôme bac+2 offre la possibilité de devenir technico-commercial, animateur commercial site e-commerce, chargé d'affaires ou de clientèle, vendeur, responsable d'équipe, représentant, responsable de secteur, responsable e-commerce, superviseur...

## ADMISSION :

Le BTS NDRC est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat et plus particulièrement aux titulaires d'un :

- Bac général
- Bac STMG,
- Bac pro. Métiers du Commerce et de la Vente (option A et B)

**Admission sur dossier sur la plateforme Parcoursup.**

## Qualités nécessaires :

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale.
- Avoir le goût pour la communication et des outils digitaux.
- Avoir un bon sens de l'organisation.
- Une expression orale parfaite et la maîtrise de l'anglais.
- Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits.
- Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises.
- Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe.
- Être rigoureux, autonome et tenace, avoir le goût de l'effort.
- Une bonne présentation corporelle et vestimentaire.

## DISCIPLINES ET HORAIRES (SOUS RÉSERVE DE MODIFICATIONS)

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS ET GÉNÉRAUX ASSOCIÉS

	H/sem 1 <sup>re</sup> année → 2 <sup>me</sup> année
Culture générale et expression	2 h 00
Anglais	3 h 00
Culture économique, juridique et managériale	5 h 00
Relation client et négociation-vente	6 h 00
Relation client à distance et digitalisation	5 h 00
Relation client et animation de réseaux	4 h 00
Atelier de professionnalisation	4 h 00
Enseignement facultatif Langue vivante 2 Espagnol	2 h 00

Vous devrez également effectuer un stage en entreprise de 16 semaines (réparties sur les deux années).

## POURSUITES D'ÉTUDES

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine commercial, en licence LMD (L3 en économie-gestion ou en sciences de gestion), en école supérieure de commerce ou de gestion ou en école spécialisée par le biais des admissions parallèles.

