

# PROGRAMME DÉTAILLÉ – BTS NDRC



## BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



### ÉCONOMIE

- Les agents économiques, leurs rôles
- Le rôle du marché et son fonctionnement
- La concurrence
- Le rôle des banques et du marché financier
- Le rôle de l'État et ses limites
- La croissance, l'inflation, le chômage
- Les politiques économiques, conjoncturelles et structurelles
- Le cadre Européen
- Les facteurs de production, la chaîne de valeur
- L'évolution des modèles économiques
- Le marché du travail et les politiques d'emploi



### DROIT

- Les différents contrats, les types de risques
- Le Contrat de vente électronique
- Le rôle du droit dans la régulation
- Le droit à la concurrence
- Le droit de la propriété industrielle
- Les structures juridiques
- Le rôle de la CNIL
- Protection des actifs et protection des personnes
- Les différentes sources du droit du travail



### MANAGEMENT DES ENTREPRISES

- Les caractéristiques de l'environnement
- Le rôle de l'innovation
- Logique entrepreneuriale et managériale
- Les styles et niveaux de management
- La RSE
- Le financement de l'entreprise : sources, modes, bilan
- L'organisation de travail
- La GPEC : Gestion prévisionnelle emplois et compétences
- Les conditions de travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise : DAS, Croissance....



### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Synthétiser des informations
- Développer une argumentation
- Communiquer oralement : sujet et structure interne du message



### ANGLAIS

- Communication orale et écrite : téléphone et face à face
- Rédiger des documents (commerciaux, des notes...)
- Préparer des supports de communication
- Rédiger une synthèse d'informations
- Compréhension de l'oral et de l'écrit

# PROGRAMME DÉTAILLÉ – BTS NDRC

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT



## RELATION CLIENT ET NEGOCIATION/VENTE

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



## RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

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



## RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAU

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires