

Séminaire national DGESCO

MISE EN ŒUVRE DU  
**BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT**

École Nationale de Commerce  
70 bd Bessières - 75017 Paris

**15 mars 2018**

## OBJECTIFS DU SEMINAIRE

Ce séminaire vise à accompagner la mise en œuvre du nouveau BTS NDRC dans les académies pour la rentrée 2018.

Le nouveau BTS NDRC est à la fois porteur de continuité avec l'ancien BTS NRC mais aussi d'orientations nouvelles en matière de pratiques de formation et de certification et surtout en matière de numérique, le BTS NDRC ayant l'ambition de former aussi aux métiers du web à finalité commerciale.

C'est pourquoi ce séminaire cible deux types de besoins et deux types de public :

- L'appropriation de la rénovation en matière de formation et de certification par les corps d'inspection et les formateurs académiques ;
- La maîtrise des environnements numériques de formation et la mise en œuvre des applications de digitalisation par les « référents digitaux » désignés par les académies.

# PROGRAMME SEMINAIRE NDRC

## L'ESPRIT DE LA RENOVATION

### 10h00 – 10h30

Ouverture du Séminaire et présentation du nouveau BTS NDRC

Didier MICHEL  
inspecteur général

### 10h30 – 11h45

Les enjeux de la digitalisation

Patrick ROUSSEL  
Enseignant formateur

Plate-forme numérique de formation à la digitalisation

Patrick FENIE  
Référent national Numérique Cerpeg

Parcours m@gistère

Eric JULIAN  
Enseignant formateur

### 11h45 – 12h45

Table ronde de professionnels  
« De l'évolution de la relation client à l'évolution des métiers commerciaux »

Animation : Jean-Christophe DUFLANC  
Doyen, IA-IPR académie de Dijon

La relation client à distance

M. REGNAULT DU MOTTIER  
DRH du groupe B2S

Les réseaux de vente directe

M. RODRIGUEZ  
Commission formation  
Fédération de la vente directe

## 14H - 17H

### LES ENJEUX DE FORMATION ET DE CERTIFICATION

#### Organisation et modalités de formation

BTS NDRC : Enjeux didactiques et pédagogiques  
*Ou comment former et évaluer par l'activité*

Didier MICHEL  
inspecteur général

Organisation des services et des enseignements, progressions  
L'alternance et les périodes en entreprise

Carole HAMON – Maryline RISSE  
Enseignantes formatrices

Les ateliers de professionnalisation

Séverine THOUMIN  
DDFPT  
Maryline RISSE  
Enseignante formatrice

Culture juridique économique et managériale (CEJM) et CEJM appliquée

Jean-Christophe DUFLANC  
Doyen, IA-IPR académie de Dijon  
Thierry FLEURANCEAU  
IA-IPR académie de Caen

**Évaluation et certification**

Épreuves E4, E5, E6 : sens de l'évaluation, fiches, grilles, supports

Samia MEMLOUK  
IA-IPR, Académie de Créteil  
Catherine CHIFFE  
IA-IPR académie de Clermont

**Conclusion**

Didier MICHEL  
inspecteur général

# PRESENTATION DU PROJET NDRC

## 1. Les constats

Les constats faits sur le BTS NRC figurent en intégralité sur la note d'opportunité publiée sur le site du CRCM-TL (<http://www.crcm-tl.fr/>). On peut cependant retenir que l'on assiste à **une profonde transformation de la fonction commerciale et des métiers commerciaux qui se traduit par :**

- **la relation client (RC)** qui reste un cadre toujours pertinent mais qui se complexifie avec notamment la montée en puissance de la RC à distance ;
- **l'acte de vente** qui se transforme profondément avec des ruptures de l'unité de lieu, de temps, d'interlocuteur conjuguées à l'exercice professionnel au sein de réseaux toujours plus prégnants ;
- **un effacement des frontières entre vente sédentaire et vente itinérante** toujours plus poreuses et des démarcages
- **Processus commercial** à reconsidérer
- **La digitalisation** et l'apparition de nouveaux métiers commerciaux
- **Compétences traditionnelles et compétences nouvelles** des commerciaux...vers l'écriture commerciale

*Ce sont donc bien des fondamentaux qui sont interrogés en même temps que des métiers nouveaux apparaissent.*

**Si le BTS NRC constituait un diplôme reconnu et installé, il n'en demeure pas moins vrai qu'il devait évoluer essentiellement au niveau professionnel tout en bénéficiant d'un « toilettage » pédagogique**

On attend au niveau professionnel, des évolutions conduisant à :

- Affirmer plus encore le **caractère transversal et généraliste du diplôme. Plus aucun secteur n'est désormais à exclure du champ des expériences commerciales !**
- Intégrer l'activité commerciale au sein de **réseaux**
- Prendre en charge les évolutions liées à **la digitalisation des activités et couvrir les nouveaux emplois**
- Rediscuter la notion de « **projet commercial** » qui n'apparaît pas suffisamment structurante au niveau des activités commerciales pour en constituer un objet central de certification.

À côté de ces évolutions, d'autres plus formelles concernent l'écriture du diplôme (**Blocs**), les modes de certification, la place des enseignements généraux dans la professionnalisation, etc.

## 2. Le projet de rénovation

Plusieurs principes ont guidé l'élaboration du nouveau BTS NDRC

- produire un référentiel compact (50 pages), lisible et accessible à tous ;
- installer une forte cohérence entre les activités métier, les compétences et les épreuves de certification. On parle bien ici d'une bijection entre les pôles d'activités, les blocs de compétences et les unités certificatives, avec une conservation de la même appellation pour les désigner ;
- un nombre réduit de compétences à certifier (26), d'épreuves professionnelles (3)
- un équilibre à conserver entre la formation générale et la formation professionnelle ; les épreuves générales représentent 9 coefficients et les épreuves professionnelles 12 ;
- pédagogiquement, des moyens d'enseignement constants et un équilibre conservé entre les cours classe entière (17h) et les heures de demi-groupe (12).
- Intégrer les nouveaux enseignements de CEJM et de CEJM appliquée
- Enfin, il a été recherché la meilleure forme d'évaluation (épreuve) par rapport aux acquis à certifier. Il est ainsi apparu naturellement que les compétences en matière de digitalisation seraient évaluées au sein d'une épreuve pratique.

Le référentiel comporte ainsi

### 3 pôles d'activités

#### **Relation client et négociation-vente**

Développement de clientèle – Négociation/vente – Animation de la RC – Veille et expertise commerciale

#### **Relation client à distance et digitalisation**

Gestion de la RC à distance – Gestion de la e-relation – Gestion de la vente en e-commerce

#### **Relation client et animation de réseaux**

Animation de réseaux de distributeurs – Animation de réseaux de partenaires – Animation de réseaux de vente directe

### 3 blocs de compétences

#### **Relation client et négociation-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 omnicanale - 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

### 3 unités certificatives

#### **Relation client et négociation-vente**

CCF - Épreuve orale – Bilan et simulation (20 mn) – Coefficient 5

#### **Relation client à distance et digitalisation**

Ponctuel - Partie écrite (3h) et partie pratique (40mn) - Coefficient 4

#### **Relation client et animation de réseaux**

CCF - Épreuve orale – Exposé et entretien – 2 situations (15mn + 25mn-Coefficient 3

Les savoirs associés aux compétences ont été définis par grand bloc, il recouvrent plusieurs champs disciplinaires y compris des savoirs généraux.

On a par exemple comme champs de savoirs identifiés :

#### **Communication/négociation**

##### **Marketing**

##### **Management d'équipe**

##### **Statistiques/représentations graphiques**

##### **Gestion commerciale**

##### **Savoirs juridiques**

##### **Savoirs rédactionnels** (*Règles générales de communication écrite*

*Procédés d'écriture et genre des écrits digitaux (typologie, cibles, codes, supports, chartes, blogs, etc.)*

*Lexique de la communication digitale)*

**Savoirs technologiques/web** (*Production et publication de contenus digitaux (applications gestion de contenus, traitement image et vidéo, transfert de fichiers, gestion e-commerce, etc.) Analyse et traitement de Data client, référencement web, Audience digitale...etc)*

**Pilotage des activités commerciales digitales** (*web-marketing et e-commerce, stratégies des médias communautaires, animation de communautés, e-réputation et pratique du community management...)*

## Les horaires prévus sont :

Relation client et négociation-vente 4 + 2 Relation client à distance et digitalisation 3 + 2 Relation client et animation de réseaux 3 + 1 CEJM et CEJM appliquée 4+1 Ateliers de professionnalisation 0+4
--

Par rapport à l'ancien BTS NRC, le nouveau référentiel NDRC constitue environ 20% de nouveautés, d'expertise nouvelle à acquérir, alors que 80% des apports de NRC sont à réinvestir dans le nouveau projet.

Les 20% de nouveautés concernent principalement la digitalisation ainsi que l'exploitation et la maîtrise des data clients.

La démarche de projet, si elle ne conditionne plus directement la certification et qu'elle n'obligera plus les étudiants (et leurs enseignants) à formaliser des expériences commerciales sous forme de projet à présenter à l'examen), reste cependant fort pertinente au niveau formatif. Il n'est pas à exclure tout de même que des étudiants soient impliqués eux-même dans de « véritables » projets commerciaux, comme par exemple la création d'un site web...

Ceci étant, il y a lieu de bien prendre conscience des conditions de réussite de la mise en œuvre qui passent pour les équipes par :

- **L'AUTONOMIE** au sens de s'emparer de toutes les marges de liberté données par un référentiel et un accompagnement de la formation qui se veut le moins prescriptif possible. Ce sera d'ailleurs l'esprit avec lequel il faut recevoir ce qui va être proposé aujourd'hui à travers le référentiel de formation et les ressources qui se veulent des exemples plus que des modèles.
- **L'ENGAGEMENT COLLECTIF** car ce projet ne peut être le fait d'un seul enseignant/formateur ou procéder d'une répartition étanche des savoirs, des services et autres. On le sait toutes les rénovations réussissent par une réflexion collective des équipes, soucieuse d'articuler et d'assembler les expertises et les compétences individuelles.
- **LA CONSTRUCTION D'UNE INGENIERIE PEDAGOGIQUE** au sens de prendre en compte toutes les composantes matérielles, humaines, informationnelles, locales pour élaborer un véritable projet de formation, une offre lisible et réfléchie de parcours de professionnalisation à adresser aux étudiants et apprentis potentiels.
- **LA PRISE EN COMPTE DE TEMPORALITES ET D'UNE PROGRESSIVITE** dans la mise en œuvre du projet NDRC car il est illusoire de penser que toutes les nouveautés, toutes les expertises seront installées dès la rentrée et dès la première année. Sans jamais perdre les ambitions du projet, il peut être nécessaire de disposer de 2 ou 3 ans de pratiques pour arriver à une formation de qualité. La progressivité des apprentissages doit être aussi réfléchie. Les compétences en matière de digitalisation, par exemple, doivent être traitées progressivement entre les deux années, à partir notamment d'opérations simples de mise à jour de site pour aller en deuxième année vers des approches plus intégrées de la relation client digitalisée
- **UNE EVOLUTION DES PRATIQUES PEDAGOGIQUES** et notamment un renforcement des pratiques pédagogiques ancrées dans l'activité professionnelle des étudiants, une manière

de reconsidérer l'alternance pédagogique ainsi que la multiplication d'interventions conjointes.

- **UNE APPROCHE DES EQUIPEMENTS ARTICULEE AVEC UNE REFLEXION DIDACTIQUE ET PEDAGOGIQUE COHERENTE**, si l'effort lors du lancement du projet porte sur les activités digitales de référence, il restera avant de songer aux équipements à réfléchir à deux autres champs numériques : la gestion intégrée de l'activité du commercial et surtout, plus novateur, l'apprentissage de la mobilité commerciale (tablettes, smartphones, etc)

### **En conclusion**

Le projet BTS NDRC constitue une formidable occasion pour chaque formateur de renouveler ses pratiques mais plus encore sa vision de cette formation commerciale généraliste. **Il est très important que chacun fasse tomber les rigidités**, inévitables pour un diplôme ancien, qui s'étaient installées notamment en matière de certification (plus aucun secteur n'est à exclure !).

Au-delà des efforts de formation à faire concernant la digitalisation, il semble que la principale nouveauté concerne le travail en équipe et l'ingénierie de formation à élaborer collectivement. Il y a lieu aussi de reconsidérer l'étanchéité des enseignements dans l'organisation de la formation, les blocs ne sont pas conçus pour appartenir à tel ou tel enseignant, la digitalisation et le numérique professionnalisant ne sont pas l'exclusivité du bloc 2, les croisements de professeurs entre les cours, les TD et les ateliers de professionnalisation sont possibles. La seule limite doit être l'inventivité et la créativité pédagogiques des équipes et des établissements.