

# **ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE**

**Jérôme ROQUES ·**

## **BTS NDRC**

**Négociation et digitalisation de la relation client – Tome 2**

### **TABLE DES MATIÈRES**

#### **INTRODUCTION**

#### **PARTIE 1 - L'examen**

##### **Chapitre 1- L'examen**

- 1 – L'épreuve
- 2 - Méthodologie

##### **Chapitre 2 - Comprendre , présenter et commenter**

- 1-Comprendre et commenter un texte
- 2-Comprendre et commenter une image
- 3- Comprendre et commenter une vidéo

##### **Chapitre 3 - Dialoguer**

- 1-Expliquer , décrire, argumenter
- 2 -Présenter ses activités en entreprise

#### **PARTIE 2 - Les outils de la communication**

##### **Chapitre 1 - Compréhension et expression**

- 1- Techniques de traduction
- 2 - les difficultés rencontrées
- 3 – Fautes couramment constatées

##### **Chapitre 2 - Société et économie des USA et du Royaume Uni**

- 1- Les USA

### **Chapitre 3 – Enrichir son vocabulaire**

- 1- Tournures & expressions
- 2-Vocabulaire thématique

### **Chapitre 4 - Se perfectionner en grammaire**

- 1 - Complément au programme du tome 1
- 2 - Les mots de liaison
- 3 - Les pronoms et la conjonction que
- 4 - Les adverbes
- 5 - L'usage des verbes en ING
- 6 - Discours direct et discours indirect
- 7 - La ponctuation

### **Chapitre 5 - Phonétique et phonologie**

## **PARTIE 3 - Corrigés**

# **INTRODUCTION**

**Cet ouvrage fait suite à " Anglais Langue Étrangère BTS NRRC Tome I par Jérôme ROQUES .**

**Les informations qui suivent sur le métier et sur l'examen sont un complément au tome 1**

### **Extraits du référentiel**

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 (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, 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 à vie des différents segments visés.

### **Types d'organisation, de produit, de clientèle**

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche