

# BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT (NDRC)

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

### Objectif principal de la formation :

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

- Relation client et négociation-vente ;
- Relation client à distance et digitalisation ;
- Relation client et animation de réseaux.

Leur mise en oeuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

Cocher les missions et activités proposées au sein de votre structure, qui correspondent au référentiel :

### I- Relation client et négociation-vente

#### 1.1- Cibler et prospecter la clientèle

- Analyser un portefeuille client
- Identifier des cibles de clientèle
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels
- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable

#### 1.2- Négocier et accompagner la relation client

- Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Créer et maintenir une relation client durable

#### 1.3- Organiser et animer un évènement commercial

- Organiser un évènement commercial
- Animer un évènement commercial
- Exploiter un évènement commercial

#### 1.4- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

- Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
- Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale

### II- Relation client à distance et digitalisation

#### 2.1- Maîtriser la relation client omnicanale

- Créer et entretenir la relation client à distance
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

#### 2.2- Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

**2.3- Développer la relation client en e-commerce**

- Dynamiser un site de e-commerce*
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale*
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce*

**III- Relation client et animation de réseaux**

**3.1- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs**

- Valoriser l'offre sur le lieu de vente*
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs*

**3.2- Développer et piloter un réseau de partenaires**

- Participer au développement d'un réseau de partenaires*
- Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances*

**3.3- Créer et animer un réseau de vente directe**

- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion*
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants*
- Impulser une dynamique de réseau*

Autres :

.....

.....

.....

.....

.....

