



Qualiformation



Datadock



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

BTS N.D.R.C

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



Qualiformation
Centre privé de formation
7, rue Maréchal Leclerc
38130 Échirolles
Tel : 04 76 99 70 70
Email : info@qualiformation.fr

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client en alternance : Diplôme d'État

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (BTS NDRC) est un diplôme d'état.

A partir de Septembre 2018, il prend le relais de l'ancien BTS Négociation et Relation Client dont la dernière promotion passera l'examen en mai-juin 2019.

Modules d'enseignements du BTS NDRC	Modes d'évaluation du BTS NDRC	Durée	Coefficient
Enseignements fondamentaux du BTS NDRC			
E1 - Culture générale et expression	Épreuve écrite	4 heures	3
E2 - Langue Vivante Étrangère	Épreuves orales	30' + 30'	3
E3 - Culture économique, juridique et managériale	Épreuve écrite	4 heures	3
Enseignements professionnels du BTS NDRC			
E4 - Relation client et négociation-vente	Épreuve orale	40' + 1h	5
E5 - Relation client à distance et digitalisation	Épreuve orale et épreuve pratique	3h + 40'	4
E6 - Relation client et animation de réseaux	Épreuve orale	40'	3
Total			21

Quelles sont les missions en entreprise du BTS NDRC ?

Étude et veille commerciale :

- Définition d'une cible (suspects et prospects)
- Élaboration et qualification d'un fichier prospects
- Mise en place d'argumentaires et création d'outils à l'aide à la vente
- Recueil de données sur les marchés (veille informationnelle) avec la prise en compte :
 - *De la transformation des habitudes d'achat et de consommation des acheteurs et des consommateurs.*
 - *De l'hyper-concurrence qui s'intensifie, nécessitant un rapprochement, voire une intégration entre la fonction marketing et la fonction commerciale.*

Prospection et négociation :

- Action de téléprospection, mailing ou e-mailing
- Prise de rendez-vous et entretien de vente
- Négociation liée au prix
- Développement d'un portefeuille client

Suivi et administration des ventes :

- Reporting, avec l'élaboration d'un travail collaboratif, de croisement des compétences, des responsabilisations individuelles et collectives
- Suivi des commandes clients et élaboration de devis
- Gestion des réclamations
- Organisation d'opérations commerciales (foires, salons, portes ouvertes)
- Suivi des performances commerciales (tableau de bord)

Animation de l'équipe commerciale :

- Co-animation des réunions de motivation de l'équipe commerciale
- Participation aux recrutements, à l'intégration de stagiaires ou nouveaux salariés.
- Entretiens de recadrage et formations commerciales.

Quelles sont les éléments clés dans cette rénovation ?

La digitalisation des activités et l'évolution de l'environnement ont modifié considérablement la relation commerciale.

Le contexte commercial change, faire venir à soi les clients au lieu d'aller les chercher, en privilégiant le désir préalablement au besoin.

En tendance de fond, de nouveaux métiers sont en voie d'apparition :

Le commerciale 3.0 ainsi que l'utilisation de nouvelles applications.

Cette réforme correspond aussi aux nouveaux métiers du web :

Web marketeur, gestionnaire de web store, commerciaux digitaux et community manager ...

Bloc de compétences n°1 : Relation Client et Négociation-vente

Activité 1. Cibler et prospecter la clientèle

- Analyser un portefeuille clients
- Identifier des cibles de clientèle.
- Mettre en oeuvre et évaluer une démarche de prospection
- Développer des réseaux professionnels

Activité 2. Négocier et accompagner la relation client

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

Activité 3. Organiser et animer un évènement commercial

- Pertinence du choix de l'évènement
- Efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières et commerciales
- Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'évènement commercial
- Rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaire

Activité 4. Exploiter et mutualiser l'information commerciales

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

Bloc de compétences n°2 : Relation client à distance et digitalisation

Activité 1. Maitriser la relation omnicanale

- Créer la relation client à distance (*rapidité, agilité et pro activité, rigueur du reporting dans le data client*)
- Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
- Encadrer et animer une équipe de téléacteurs

Activité 2. Gestion des dossiers en responsabilité

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

Activité 3. Conduite du projet

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

Bloc de compétences n°3 : Relation client et animation de réseaux

Activité 1. Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs

- Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement
- Utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs
- Repérage des opportunités de référencement
- Qualité du diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection)
- Valorisation de la marque ou des produits

Activité 2. Animer la relation client digitale

- Animer votre réseau dans un contexte de pouvoirs réciproques : faites «vivre votre réseau» rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement.
- Impliquer le réseau par une communication dynamisante et des projets communs et motivants.
- Trouver le juste équilibre entre faire et faire-faire.

Activité 3. Développer la relation client en e-commerce

- Prospector, organiser des rencontres et ventes en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

Modules d'enseignement général

Culture générale et expression

Le but de l'enseignement de la culture générale est de rendre aptes les candidats au BTS à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle. Cette communication suppose :

- De maîtriser les techniques d'expression écrite et orales (vocabulaire et syntaxe)
- De saisir avec exactitude la pensée d'autrui, et d'exprimer la sienne par le développement de l'esprit d'analyse.

Langues vivantes A et B

- Consolider, étendre, adapter et diversifier les acquis linguistiques
- Dialoguer dans une perspective professionnelle
- Analyser une situation dans le contexte linguistiques socioculturel du pays considéré
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages
- Expression orale : Exercices de prononciation, conversation
- Exposé par un diaporama de l'entreprise et des missions effectuées

Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
- L'organisation de l'activité de l'entreprise
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
- Les mutations du travail
- Les choix stratégiques de l'entreprise