

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Extrait du référentiel de certification Education Nationale

BTS NDRC

OBJECTIFS

E1 Culture générale et expression	Respecter les éléments constitutifs d'une situation de communication (destinataire, niveau de langue). Recenser les données d'un problème. Se fixer des objectifs avant de formuler ou de rédiger un message (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader). Rassembler des éléments d'information et des moyens d'argumentation. Élaborer une idée à partir d'un fait, d'un exemple, d'un document. Développer des idées à partir d'une notion, d'une question, d'une idée donnée. Illustrer une idée à l'aide d'exemples, de citations. Organiser les données et les idées en fonction des objectifs retenus. Choisir les moyens d'expression appropriés à la situation et au destinataire. Nuancer, relativiser, si besoin, l'expression de sa pensée. Donner, si besoin, un tour personnel à un message.
E2 Langue vivante Anglais	L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie. Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.
E3 CEJM Culture économique juridique et managériales	1- FINALITÉS ET OBJECTIFS Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial. 2- MODALITÉS ET CRITÈRES D'ÉVALUATION L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à : <ul style="list-style-type: none">- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.
E4 Relation client et négociation vente	Développement de clientèle <ul style="list-style-type: none">- Gestion de portefeuille clients- Animation d'opérations de prospection Négociation, vente et valorisation de la relation client <ul style="list-style-type: none">- Élaboration d'un diagnostic client- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée- Accompagnement du client Animation de la relation client <ul style="list-style-type: none">- Participation à des salons- Organisation d'opérations commerciales- Animation d'espaces commerciaux Veille et expertise commerciales <ul style="list-style-type: none">- Reporting de l'activité commerciale- Qualification de Data client- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Extrait du référentiel de certification Education Nationale

E5 Relation client à distance et digitalisation	<u>Gestion de la relation client à distance</u> <ul style="list-style-type: none">- Prospection et identification d'opportunités commerciales- Vente à distance- Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients- Mise à jour des data client- Supervision et animation d'équipes <u>Gestion de la e-relation client</u> <ul style="list-style-type: none">- Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux- Animation de site et publication de contenus à caractère commercial- Suivi, modération et exploitation des échanges- Maintien de la visibilité digitale <u>Gestion de la vente en e-Commerce</u> <ul style="list-style-type: none">- Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales- Suivi et régulation du processus de vente- Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce- Évaluation du trafic et du référencement du site- Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce
E6 Relation client et animation de réseaux	<u>Animation de réseaux de distributeurs</u> <ul style="list-style-type: none">- Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente- Conseil en matière d'expérience de consommation- Mise en œuvre d'animations- Suivi et développement du référencement <u>Animation de réseaux de partenaires</u> <ul style="list-style-type: none">- Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs- Animation, stimulation et développement de réseaux- Évaluation des performances du réseau <u>Animation de réseaux de vente directe</u> <ul style="list-style-type: none">- Animation, vente et conseil à domicile- Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile

METIERS ENVISAGEABLES

Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle – Technico-commercial.e- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert - animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e web-e-commerce - Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se - animateur.rice réseau - animateur.rice des ventes - Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice

EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Superviseur.se - Responsable d'équipe - animateur.rice plateau - Manageur.e d'équipe - Responsable e-commerce - Rédacteur.rice web e-commerce - animateur.rice commercial.e de communautés web Responsable de secteur - Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau animateur.rice de réseau - Responsable de zone