

Référentiel de formation :

[https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS\\_Negociation\\_Digitalisation\\_Relation\\_Client.PDF](https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF)

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans :

- ⇒ Tous les secteurs d'activités,
- ⇒ Tout type d'organisation,
- ⇒ 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.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Les missions/activités suivantes pourront être confiées à un étudiant en BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client :

COMPETENCES	ACTIVITES CONSEILLEES ou POSSIBLES
<b>Pôle 1 – Relation client et négociation vente</b>	
Cibler et prospecter la clientèle	Analyser un portefeuille clients
	Identifier des cibles de clientèle
	Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
	Développer des réseaux professionnels
Négocier et accompagner la relation client	Négocier et vendre une solution adaptée au client
	Créer et maintenir une relation client durable
Organiser et animer un évènement commercial	Organiser un évènement commercial
	Animer un évènement commercial
	Exploiter un évènement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale	Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
	Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale
<b>Pôle 2 – Relation client à distance et digitalisation</b>	
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
Animer la relation client digitale	Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
	Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle
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
<b>Pôle 3 – Relation client et animation des réseaux</b>	
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	Valoriser l'offre sur le lieu de vente
	Développer la présence dans le réseau de distributeurs
Développer et piloter un réseau de partenaires	Participer au développement d'un réseau de partenaires
	Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
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