

BTS



LES MISSIONS

- ⇒ Prospecter un secteur géographique inexploré
- ⇒ Initier la vente d'un nouveau produit / service
- ⇒ Développer des actions de fidélisation
- ⇒ Animer les sites et réseaux sociaux de l'entreprise
- ⇒ Gérer la e-relation client
- ⇒ Animer un réseau de partenaires ou distributeurs

MATIERES ET HORAIRES

1100h (professionnalisation) **ou 1350h** (apprentissage) **de cours réparties sur 2 années de formation**

- ◆ Matières générales communes à tous les B.T.S. tertiaires = 50%

Culture générale, langue vivante (anglais), économie générale, économie d'entreprise, droit.

- ◆ Matières professionnelles = 50 %

Relation client à distance et digitalisation, Communication et Négociation, Management de l'équipe commerciale, Analyse et Gestion commerciale

QUEL PROGRAMME ?

La formation en BTS NDRC prépare des experts de la relation client considérée sous toutes ses formes (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité. Ces commerciaux sont capables d'accompagner le client tout au long du processus commercial et d'intervenir sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat.

SAVOIRS PROFESSIONNELS	
Relation client et négociation-vente	Relation client et animation de réseaux
<p>Maîtriser la relation client omnicanale</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Animer la relation client digitale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux • Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle <p>Développer la relation client en e-commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dynamiser un site de e-commerce • Faciliter, sécuriser la relation commerciale • Diagnostiquer l'activité de e-commerce <p>Piloter les activités commerciales digitales</p> <p>Manager une équipe</p> <p>Maîtriser les règles rédactionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles générales de communication écrite • Procédés d'écriture et écrits digitaux <p>Statistiques/représentations graphiques Mesurer la performance commerciale, les ratios de la relation client à distance, le trafic, mesurer l'audience.</p> <p>Gestion commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilotage des activités commerciales • Ratios et tableau de bord. Gestion budgétaire • Règlements et financements. • Processus commerciaux (PGL et GRC) <p>Savoirs juridiques Droit du travail / Droit du web / Droit de la consommation</p>	<p>Communication/négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Négociation vente grande distribution • Négociation vente revendeurs - partenaires - grossistes • Négociation vente B to C <p>Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation du réseau de distribution • Management du réseau de vente (animation, communication) • Management opérationnel (recrutement, formation, animation, évaluation..) • Gestion de projet / Pilotage de l'activité commerciale • Management relationnel / Communication managériale • Gestion de conflits <p>Marketing</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de vente en grande distribution (référencement, merchandising, ...) • Réseaux et stratégies de distribution • Techniques d'animation commerciale • Gestion commerciale • Analyse du risque / Prix et marges / Règlements et financements • Outils statistiques de suivi des ventes et d'évaluation des équipes.
Relation client à distance et digitalisation	
<p>Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre l'application des accords de référencement • Utiliser les techniques d'implantation et de valorisation des produits • Développer la présence dans le réseau de distributeurs • Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances <p>Développer et piloter un réseau de partenaires</p> <p>Créer et animer un réseau de vente directe</p>	