

ANNEXE PEDAGOGIQUE
BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT en APPRENTISSAGE

En relation avec le Référentiel du Diplôme du BTS « négociation et Digitalisation de la Relation Client », la grille ci-dessous liste l'ensemble des compétences à acquérir et des activités professionnelles à réaliser dans le cadre professionnel.

Elles sont acquises dès lors que l'organisation d'accueil met l'apprenti face à des situations réelles variées en lien avec l'activité commerciale durant les périodes de formation en entreprise.

L'apprenti peut :

- Les observer, - Dès le début de la formation ou au cours de la formation,
- Les réaliser (en partie ou en totalité), - Les répéter ou pas
- Les réaliser en accompagnement ou en autonomie (partielle ou totale),

COMPETENCES	ACTIVITES A REALISER
CIBLER ET PROSPECTER LA CLIENTELE	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser un portefeuille clients - Connaître et analyser la clientèle - Mettre en place d'une action de prospection ou de fidélisation ou de relance - Cibler des prospects, clients - Choisir et justifier la méthode choisie - Suivre et Evaluer - Développer des réseaux professionnels
NEGOCIER ET ACCOMPAGNER	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer la négociation - Vendre/Négocier une solution adaptée au client - Fidéliser la relation commerciale/Créer et maintenir une relation client durable
ORGANISER ET ANIMER UN EVENEMENT COMMERCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer et organiser un événement commercial (salon, portes ouvertes, foire, showroom...) - Animer un événement commercial, - Exploiter un événement commercial - Evaluer la participation à l'événement commercial
EXPLOITER ET MUTUALISER L'INFO COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser des besoins en informations commerciales - Rechercher des informations commerciales - Trier, diffuser et partager des informations commerciales
GESTION DE LA RELATION CLIENT A DISTANCE	<ul style="list-style-type: none"> - Qualifier de base de données - Vendre à distance - Réaliser ou renseigner un tableau de bord suite à une prospection téléphonique - Réaliser et ou utiliser un script téléphonique pour la vente de produits ou services. - Pratiquer un logiciel de gestion d'appel de l'organisation - Mettre à jour des datas clients - Relancer des clients après segmentation et scoring de la base de données - Superviser et animer des équipes - Participer à un temps fort marketing avec utilisation de l'outil informatique et digital de l'entreprise
GESTION DE LA E-RELATION	<ul style="list-style-type: none"> - Animer des communautés, des forums, des réseaux sociaux, sites internet et des blogs - Créer ou participer à la création de sites et de blogs - Publier des contenus à caractère commercial - Optimiser le référencement - Suivre, modérer et exploiter les échanges - Maintenir et améliorer la visibilité digitale - Réaliser un diagnostic sur la e-réputation de l'organisation
GESTION DE LA VENTE EN E-COMMERCE	<ul style="list-style-type: none"> - Créer, publier et améliorer la visibilité des contenus digitaux (mise en ligne des produits ou services) - Valoriser en ligne l'offre et les promotions commerciales - Dynamiser les ventes de e-commerce en référençant un nouveau produit/service - Mettre en œuvre d'animations commerciales en e-commerce. - Optimiser le référencement - Évaluer le trafic et le référencement du site - Analyser les résultats des ventes et des opérations de e-commerce
IMPLANTER ET PROMOUVOIR L'OFFRE CHEZ LES DISTRIBUTEURS	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les accords de référencement de l'entreprise chez les distributeurs - Réaliser une animation commerciale chez un distributeur - Mettre en place des techniques d'implantation et de valorisation des produits - Repérer des opportunités de référencement - Réaliser un diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection) - Réaliser des d'actions pour développer la présence de la marque/produit - Réaliser une opération de marchandisage
DEVELOPPER ET PILOTER UN RESEAU DE PARTENAIRES	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux, d'apporteurs d'affaires, de prescripteurs, d'influenceurs - Développer un réseau de partenaires - Animer et évaluer des performances du réseau
CREER ET ANIMER UN RESEAU DE VENTE DIRECTE	<ul style="list-style-type: none"> - Vendre à domicile (particulier, entreprise) - Vendre en réunion - Développer un réseau de conseillers de vente à domicile - Impulser une dynamique de réseau