

BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Présentation du BTS

- Pourquoi le BTS NDRC?
- Le titulaire du BTS NDRC, un commercial généraliste et touche à tout
- Avec la digitalisation de nouvelles compétences
- Un réseau d'entreprises partenaires
- Une formation aux outils professionnels

Le technicien supérieur NDRC est un expert de la relation client sous toutes ses formes, en présentiel, à distance et en e-relation.

BTS
Négociation
Digitalisation
Relation
Client



POURQUOI CE BTS?

De l'importance de maîtriser les médias sociaux



MEDIAS SOCIAUX

Pourquoi les entreprises utilisent-elles les médias?

Source:

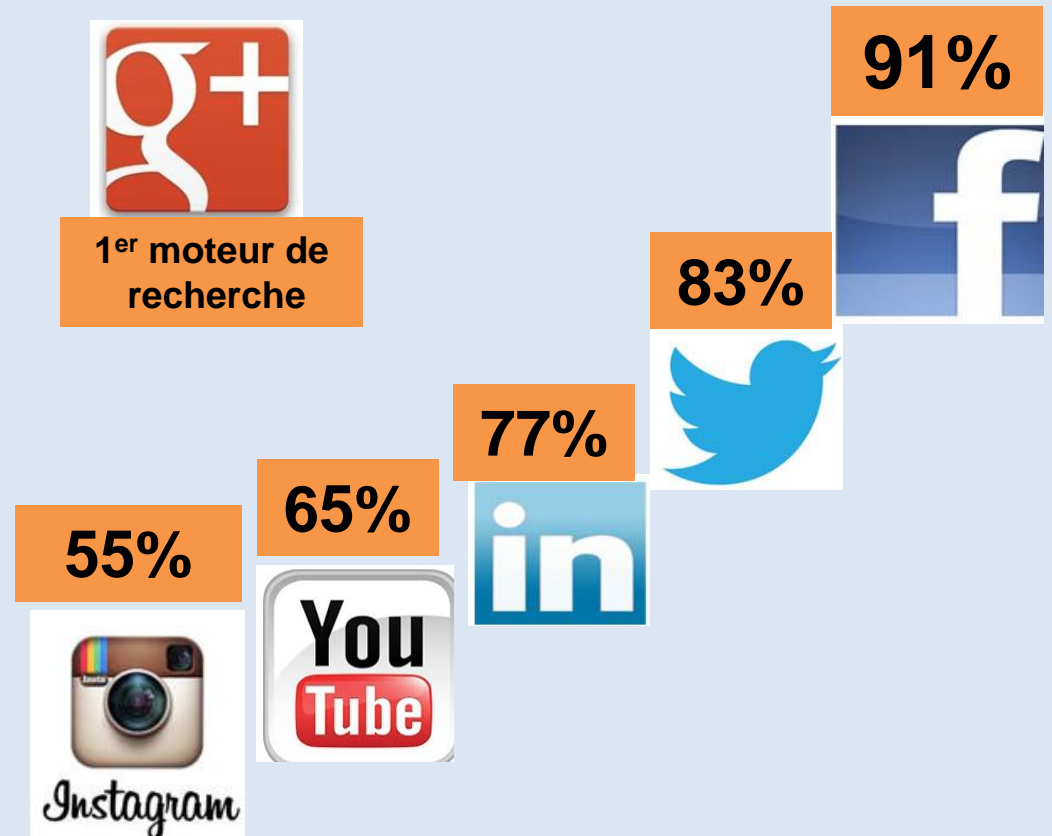
LK Conseil 2017

MEDIAS SOCIAUX COMMENT?



**Les réseaux sociaux
les plus utilisés par les
entreprises en 2020.**

Source:
d'après Isabelle Cougnaud
Stratégie digitale
BFM Business

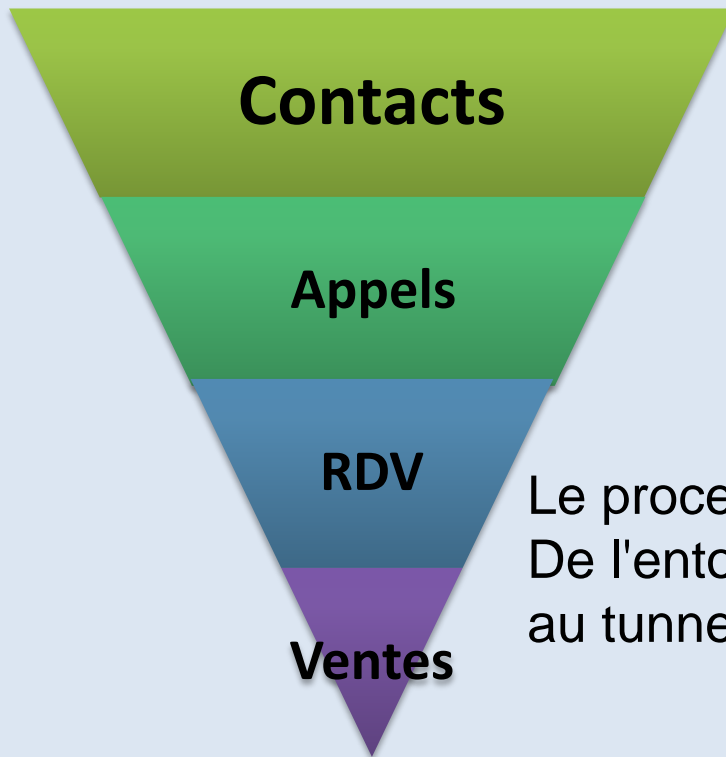


La digitalisation de la relation client ...

ou le passage du vendeur traditionnel
au vendeur « inbound »,
ou comment convertir ses « leads » en clients.

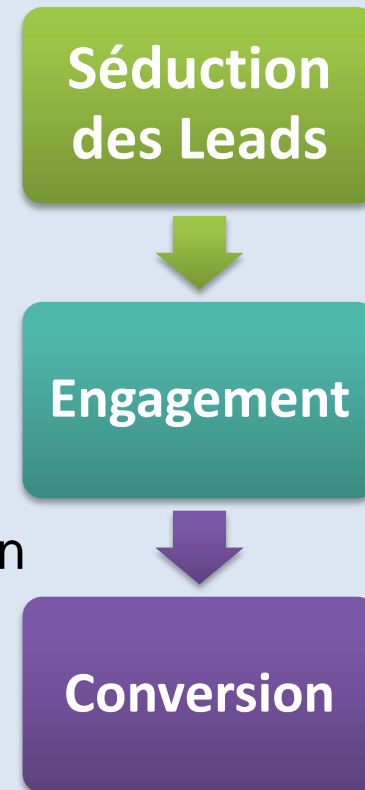


Vendeur traditionnel



Le processus inversé:
De l'entonnoir de prospection
au tunnel de conversion

Vendeur *inbound*



L'ACTIVITE du BTS NDRC



Travaille dans
tous les secteurs d'activité

tout type d'organisation

- privée
- publique

proposant des
biens ou des services

Le titulaire du BTS NDRC contacte par
tous moyens

stratégie omni-canale

- client ou prospect
- particulier ou professionnel

Il gère la relation client en
face à face ou à distance,



L'ADMISSION en BTS NDRC



Etre titulaire d'un
Baccalauréat

- BAC technologique
- BAC PRO commercial
- BAC général

Avoir un bon
niveau dans les
matières générales

- Français écrit et oral
- Maths
- Histoire-Géographie



Avoir le profil
recherché

- Motivation pour la formation
- Aptitudes pour le commerce et la communication

LE PROFIL en BTS NDRC



QUALITÉS REQUISES



AIMER TRAVAILLER EN ÉQUIPE



ÊTRE ORGANISÉ ET MÉTHODIQUE



PERSEVERANCE ET CONFIANCE EN SOI



POSSÉDER UNE BONNE CAPACITÉ D'ANALYSE



DYNAMISME ET ADAPTABILITÉ

Bonne expression française

- écrite
- orale



Goût et sens du Contact

- Disponibilité
- Sens du service



Ecoute et persuasion

- Esprit d'analyse
- Esprit de synthèse



Autonomie

- Capacité à apprendre
- Esprit d'initiative



Attitude positive

- Tolérance au stress



Le séminaire d'intégration: un accueil personnalisé des nouvelles promotions d'étudiants



PETIT-DÉJEUNER CONVIVAL



JOB « SPEED DATING » AVEC DES PROFESSIONNELS



Une semaine pour se connaître

Contenus des séminaires de rentrée



Atelier « CV et lettre de motivation »

Entretiens individuels

Atelier « bilan de compétences »

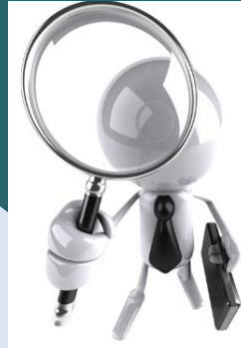
Atelier « expression »

Atelier « relooking »

Petit-déjeuner « job-dating »

Prospection Foire Européenne

Formation au Lycée: un apprentissage de compétences



Cours et travaux dirigés

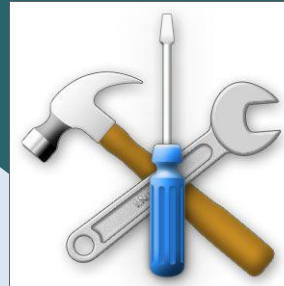
- 9h de **matières générales** :
 - Français : 2 h
 - Culture Economique Juridique et Managériale (CEJM): 4 h
 - Langue étrangère LV1 : 3 h
- 16 h de **matières professionnelles**
(dont 6h en demi-groupe de TD) :
 - Relation Client et négociation-vente : 6 h
 - Relation Client à distance et digitalisation : 5 h
 - Relation Client et animation de réseaux : 4 h
 - CEJM appliquée : 1h

Ateliers de professionnalisation

- 4 h d'**ateliers** consacrées à :
 - l'usage d'outils commerciaux ,
 - l'entraînement aux techniques de communication et négociation,
 - et au développement de compétences professionnelles



Une préparation à l'insertion professionnelle et un suivi personnalisé



BTS N.D.R.C

Plateforme numérique dédiée



La Fabrique



Métier



Cloud



Social



Blog

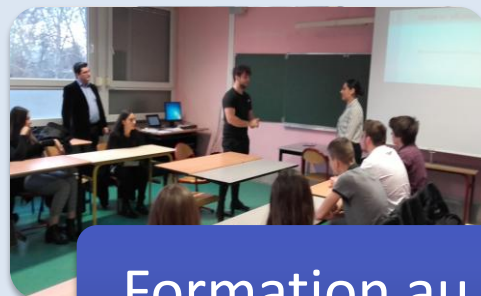


Forum

Nos étudiants sont formés aux outils digitaux sur plateforme numérique, ils utilisent les CMS **WORDPRESS** et **PRESTASHOP**



Ateliers de préparation au recrutement



Formation au savoir être



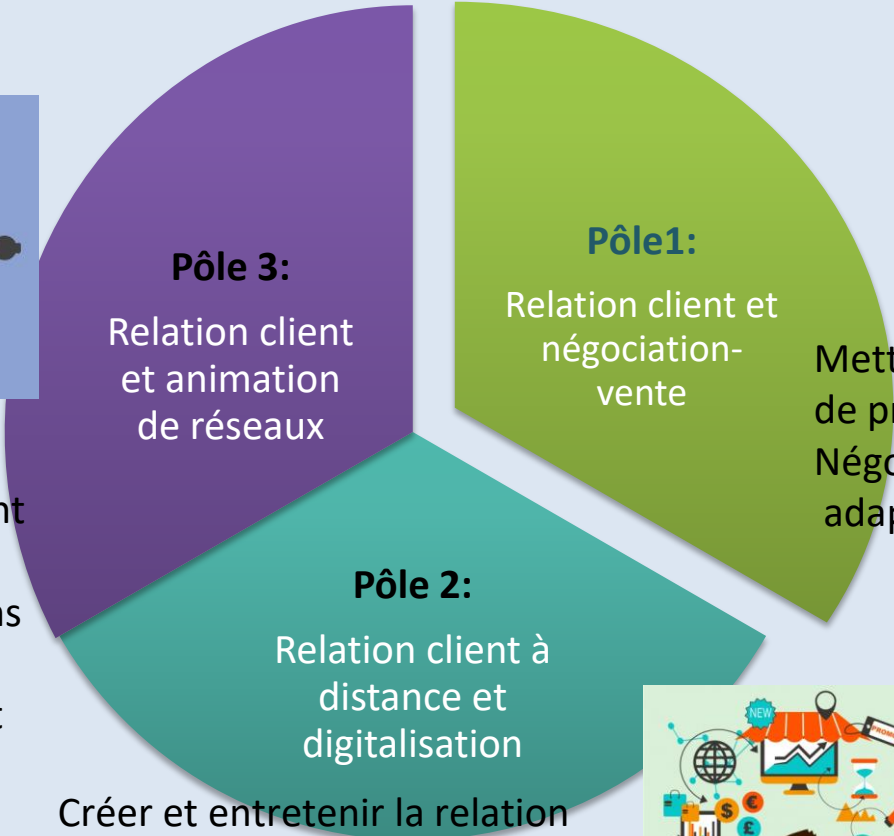
Ateliers de professionnalisation et suivi individualisé



UNE FORMATION EN 3 PÔLES D'ACTIVITÉS



Participer au développement d'un réseau de partenaires. Développer la présence dans le réseau de distributeurs. Organiser des rencontres et vendre en réunion.

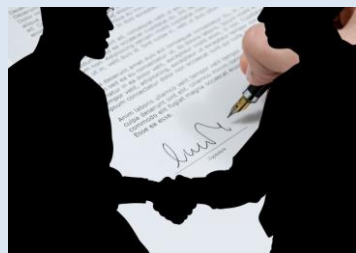


Pôle 3:
Relation client et animation de réseaux

Pôle1:
Relation client et négociation-vente

Pôle 2:
Relation client à distance et digitalisation

Créer et entretenir la relation client à distance. Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux



Mettre en œuvre une démarche de prospection. Négocier et vendre une solution adaptée au client.



EPREUVE E4



Pôle 1: RC et Négociation Vente Des blocs de compétences à certifier

Cibler et prospector 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 événement commercial

- Organiser un événement commercial
- Animer un événement commercial
- Exploiter un événement 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

EPREUVE E5



Pôle 2: RC à distance et digitalisation Des blocs de compétences à certifier

Maîtriser la relation 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 RC digitale

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

Développer la RC en e-commerce

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

EPREUVE E6



Pôle 3: Animation de réseaux

Des blocs de compétences à certifier

Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeur

- Valoriser l'offre
- Développer la présence dans le réseau de distributeurs

Développer et animer 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

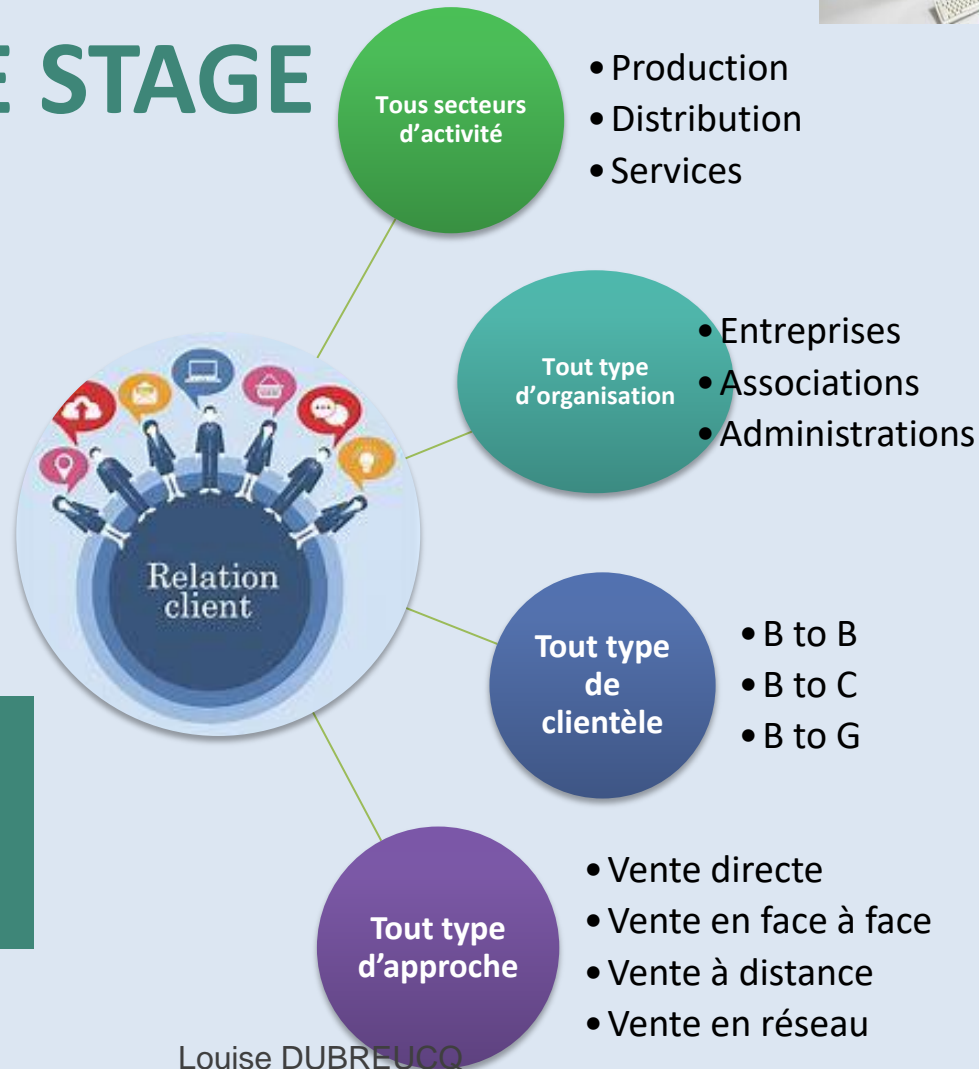
- Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
- Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
- Impulser une dynamique de réseau

FORMATION EN ENTREPRISE: UNE MULTITUDE DE TERRAINS DE STAGE



**Concrétisation
sur le terrain**

16 semaines de stage
conventionné sur 2 ans
dans une ou plusieurs
entreprises



FORMATION EN ENTREPRISE:

Une multitude d'activités



Relation
client et
négociation
vente

- Veille et expertise commerciale
- Développement de clientèle
- Négociation vente
- Animation de la relation client



Relation
client à
distance et
digitalisation

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-commerce



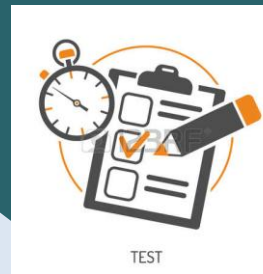
Relation
client et
animation
de réseaux

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe



BTS NDRC

L'examen en 7 épreuves

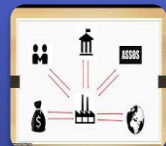


Les ECRITS



E1: Culture générale et expression

- Durée 4 heures
- Coefficient 3



E3: Culture économique, juridique et managériale

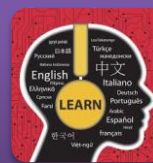
- Durée 4 heures
- Coefficient 3



E5: Relation client à distance et digitalisation

- Durée 3 heures + 40 min
- Coefficient 4

LES ORAUX



E2. Communication en langue étrangère LV1

- Durée 30 min + 30 min
- Coefficient 3



E4. Relation client et négociation-vente CCF

- Durée 40 min + 1 heure
- Coefficient 5



E6. Relation client et animation de réseaux CCF

- Durée 40 min
- Coefficient 3



EF1. Epreuve facultative de Communication en langue étrangère LV2 (20 min + 20 min)

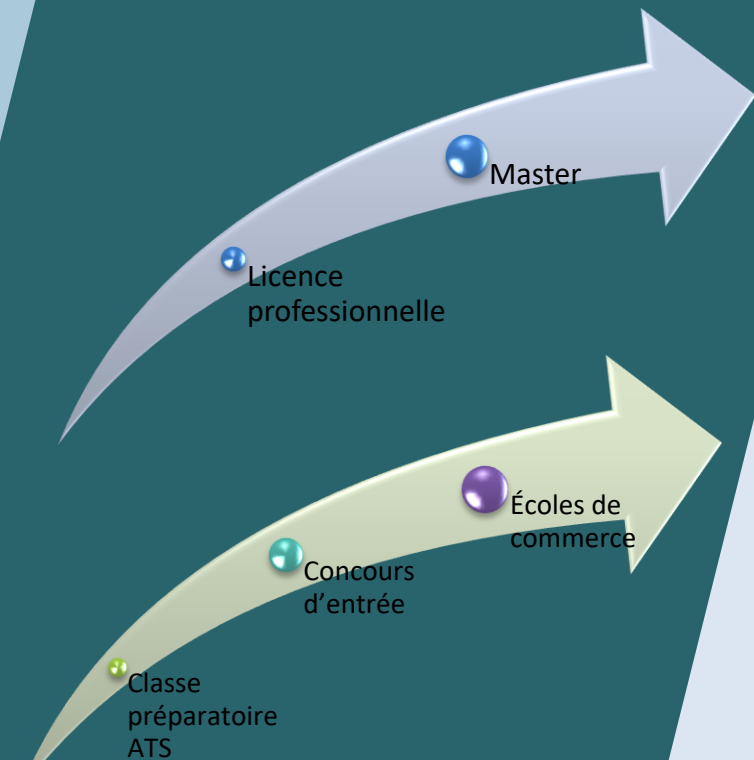
Avec le BTS en poche



VIE ACTIVE



POURSUITE D'ÉTUDES



Retrouvez-nous sur

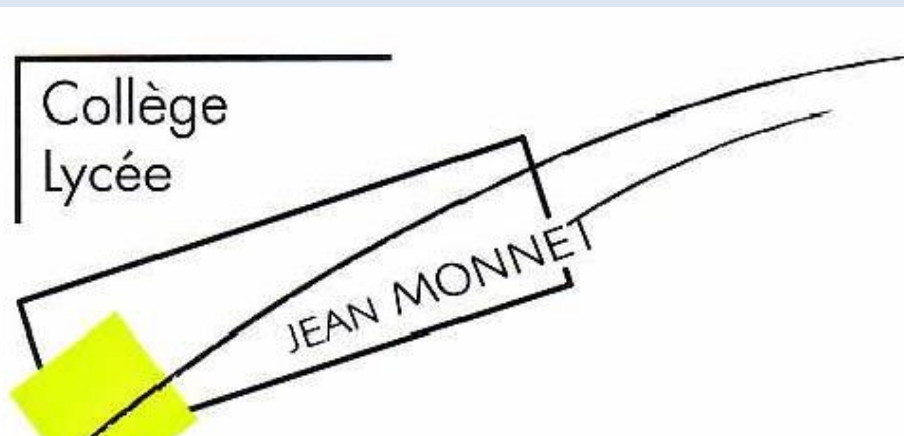


Site: www.lyc-monnet-strasbourg.ac-strasbourg.fr

Lycée Jean Monnet
2, place A. Schweitzer
BP 240
67028 Strasbourg cedex
Téléphone: 03.88.31.95.60



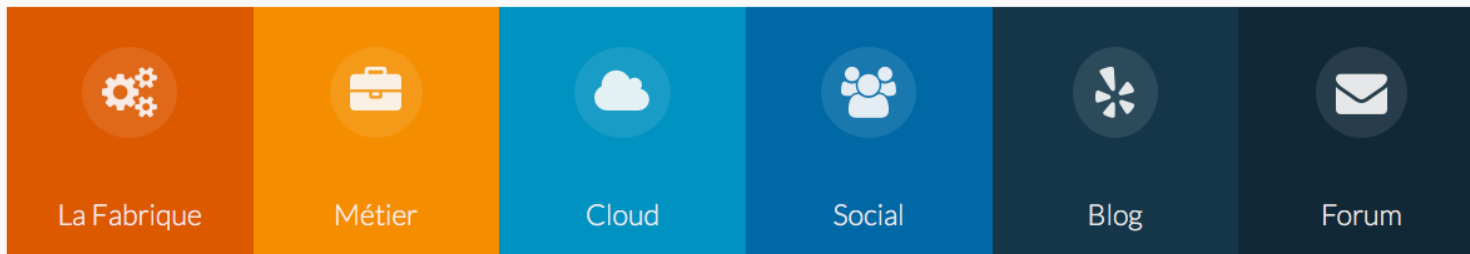
Une plateforme numérique dédiée au BTS NDRC



BTS N.D.R.C

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

LA PLATEFORME NDRC



La Fabrique

Cet outil permet de générer des données en temps réel :

- Clients
- Prospects
- BtoB
- BtoC
- BtoG
- Commandes validées
- Commandes payées
- Discussion vers le SAV



La Fabrique

La Fabrique

LE CLOUD

L'outil permet :

- Dépôt de fichiers textes ou images
- Partage sélectif de fichiers
- Classement/protection des fichiers



Cloud

Réseau Social

Réseau social sous forme de "Facebook like"

- Permet d'utiliser un réseau social professionnel pour développer les contacts et réaliser l'étape de "Séduction" du tunnel de conversion.



Social

Blog

Outil de communication
Wordpress :

- permet de réaliser des sites vitrine simples à mettre en œuvre
- permet de mettre les étudiants en responsabilité
- permet de travailler l'écriture commerciale
- possibilité de créer un blog pour la classe.



Blog

B|Og

Forum

Outil qui permet de poser des questions/réponses

- de créer des thèmes
- de proposer des scénarios pédagogiques



Forum

Forum

Les applications métier

Proposent une série d'outils permettant de s'entraîner comme dans une véritable entreprise.



Métier

Les applications métier : Marketing

Permettent de réaliser :

- Des lettres d'informations (newsletters)
- Des pages d'atterrissage
- Des scénarios marketing plus complexes.

A white shopping bag icon inside a circular orange glow, centered on an orange rectangular background.

Marketing

Les applications métier : e-commerce

Deux applications Prestashop sont proposées pour simuler des sites e-commerce:

- Rando
- Buro



e-Commerce

Les applications métier :

Chat on Line

Permet de simuler les outils de chat professionnels pour:

- Conseiller
- Fidéliser
- Renseigner les clients connectés en direct



Chat onLine

Chat onLine

Les applications métier :

SAV on Line

- Permettent de répondre aux questions des clients
- Démarrer une discussion
- Développer la satisfaction et donc la fidélisation de la clientèle



SAV onLine

SAV onLine

Les applications métier :

CRM

L'outil CRM fournit une boîte à outils complète pour le suivi de la relation client.



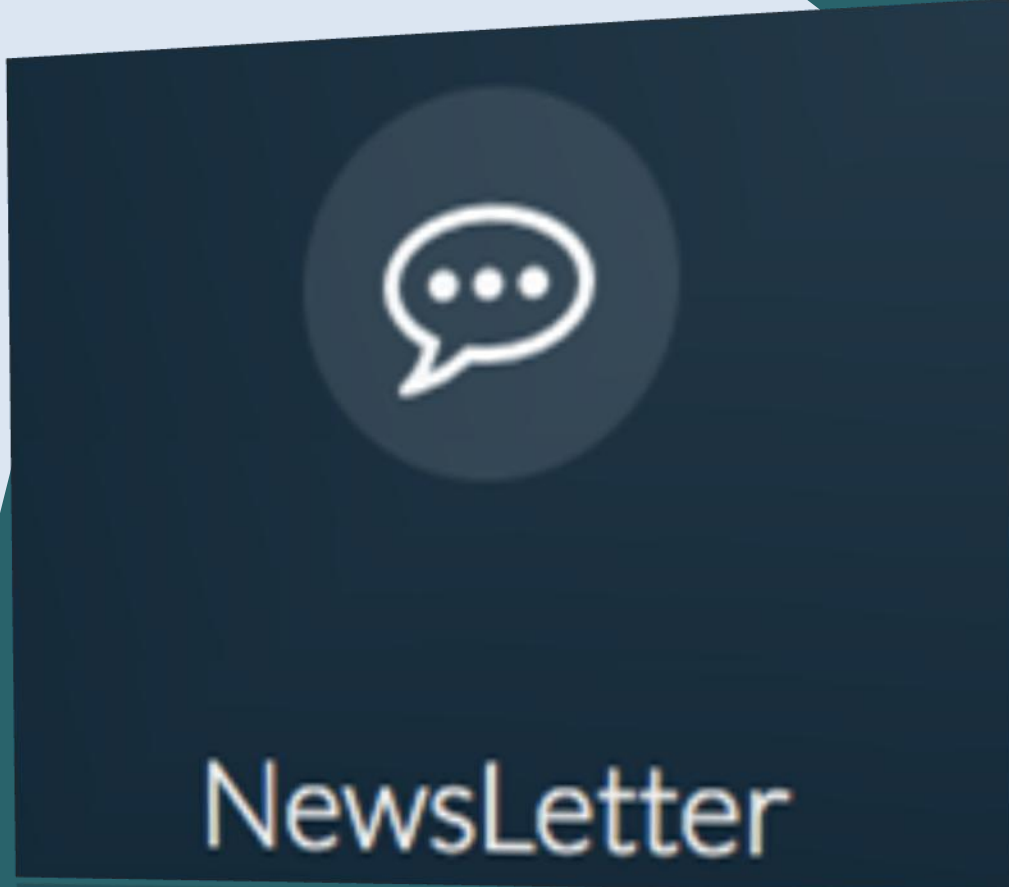
C.R.M

C.B.W

Les applications métier :

NewsLetter

Permet de préparer des lettres d'information à diffuser (texte ou html)

The logo for the NewsLetter application is displayed on a dark blue background. It features a white speech bubble icon with three dots inside, set within a circular glow. Below the icon, the text "NewsLetter" is written in a white, sans-serif font. The entire logo is positioned on a dark blue rectangular area that is part of a larger graphic design on the right side of the slide.

NewsLetter