

## PROGRAMME BTS NDRC

### ➤ **Bloc 1 de compétences Relation client et négociation-vente**

- 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

### ➤ **Bloc 2 de compétences Relation client à distance et digitalisation**

- 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 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

### ➤ **Bloc 3 de compétences Relation client et animation de réseaux**

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

➤ **Culture générale**

- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation
- Organiser un message oral

➤ **Langue vivante étrangère 1 (Niveau B2 du CECRL)**

- Compréhension de l'oral
- Production et interactions orales

➤ **Culture économique, juridique et managériale**

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale
- Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique

Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée