

BTS NDRC

Négociation et digitalisation
de la relation client

Tout en un !

Programmes de 1^{re} et 2^e années

Coord. Philippe **Chaulé**

Entraînement intensif aux épreuves écrites et orales

Cours complet

Exercices et annales corrigés

Conseils méthodologiques






-  *E1 Culture générale et expression*
-  *E3 Culture économique, juridique et managériale*
-  *E4 Relation client et négociation-vente*
-  *E5 Relation client à distance et digitalisation*
-  *E6 Relation client et animation de réseaux*



TABLE DES MATIÈRES

E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

1. Culture générale et expression : présentation de l'épreuve	11
2. Synthèse de documents	12
3. Écriture personnelle.....	17
4. Annexes.....	22

E3 CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Thème 1	L'intégration de l'entreprise dans son environnement.....	34
	1. Éléments du référentiel de formation.....	35
	2. Le rôle des principaux agents économiques en relation avec l'entreprise	36
	3. Le rôle de l'entreprise dans le fonctionnement des marchés.....	37
	4. Le contrat, instrument juridique protégeant l'entreprise dans ses relations avec les tiers.....	39
	5. L'entreprise et son environnement	41
	6. Se préparer au BTS.....	43
Thème 2	La régulation de l'activité économique	44
	1. Éléments du référentiel de formation.....	45
	2. Le rôle de l'État et ses objectifs en matière de politique économique	46
	3. Les politiques économiques et les limites de l'intervention de l'État.....	48
	4. La régulation des activités économiques par le droit.....	49
	5. L'entreprise et son environnement	51
	6. Se préparer au BTS.....	52
Thème 3	L'organisation de l'activité de l'entreprise.....	53
	1. Éléments du référentiel de formation.....	54
	2. Les facteurs déterminants des choix de production de l'entreprise	55
	3. Le choix d'une structure juridique d'entreprise	57
	4. Le traitement juridique des risques inhérents à l'activité de l'entreprise.....	59
	5. L'organisation des ressources dans l'entreprise.....	61
	6. Le financement de l'entreprise	63
	7. Se préparer au BTS.....	65
Thème 4	L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise	66
	1. Éléments du référentiel de formation.....	67
	2. L'impact de l'économie numérique sur l'environnement de l'entreprise.....	68
	3. Les conséquences du numérique dans les relations d'échange de l'entreprise	70
	4. La protection juridique des personnes dans l'univers numérique	71
	5. Les modalités juridiques de la protection des actifs matériels de l'entreprise.....	73
	6. La spécificité des règles de droit en matière de preuve électronique, de contrat de vente électronique et de contrat de prestations de service numérique	75
	7. L'incidence du numérique sur le management	77
	8. Se préparer au BTS.....	78

Thème 5	Les mutations du travail.....	79
	1. Éléments du référentiel de formation.....	80
	2. Les principales évolutions du marché du travail.....	81
	3. La formation et l'exécution du contrat de travail.....	83
	4. Les principes de la protection du salarié.....	86
	5. Les différentes sources du droit du travail.....	89
	6. La portée des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail.....	91
	7. Se préparer au BTS.....	93
Thème 6	Les choix stratégiques de l'entreprise.....	94
	1. Éléments du référentiel de formation.....	95
	2. La démarche stratégique de l'entreprise.....	96
	3. Les principaux éléments du diagnostic stratégique de l'entreprise.....	98
	4. Les choix stratégiques de l'entreprise.....	100
	5. Se préparer au BTS.....	102
	Corrections des exercices.....	103

E4 RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

Thème 1	Relation client et négociation-vente : présentation de l'épreuve E4.....	112
	Présentation de l'épreuve.....	113
Thème 2	Cibler et prospector la clientèle.....	117
	1. Le marché de l'entreprise.....	118
	2. La politique commerciale de l'entreprise.....	122
	3. L'analyse des indicateurs commerciaux.....	125
	4. La qualification des prospects.....	128
	5. Les types de clients et leur comportement d'achat.....	130
	6. Segmentation de la clientèle.....	133
	7. Mettre en application une stratégie de prospection.....	136
	8. Évaluer une stratégie de prospection.....	139
	9. Le tableau de bord.....	142
Thème 3	Négocier et accompagner la relation client.....	144
	1. Réaliser la prise de contact.....	145
	2. Découvrir les besoins et réaliser le diagnostic client.....	148
	3. L'argumentaire de vente.....	151
	4. L'analyse transactionnelle et la PNL.....	153
	5. Le traitement des objections.....	156
	6. La présentation du prix et sa défense.....	159
	7. La notion de marge.....	163
	8. La conclusion de la vente et la prise de congé.....	165
Thème 4	Organiser et animer un événement.....	169
	1. Organiser des événements.....	170
	2. Le plan d'actions commerciales.....	173
	3. Évaluer la rentabilité d'un événement commercial.....	175
	4. La mesure de la performance par les ratios.....	178
	5. L'animation des commerciaux.....	180
Thème 5	Exploiter et mutualiser l'information commerciale.....	182
	1. La nécessité de la veille informationnelle.....	183
	2. La gestion du système d'information (SI).....	186
	3. La protection des données.....	188

Thème 6	La communication, outil de la négociation.....	190
	1. La communication orale	191
	2. Communiquer plus efficacement.....	193
	3. Développement de l'efficacité relationnelle	196

E5 RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Présentation de l'épreuve E5.....	200
Objectifs de l'épreuve	201

Thème 1	Gestion de la relation client à distance.....	203
	1. Omnicanalité et digitalisation.....	204
	2. Le CRC adapté à l'omni-consommateur.....	207
	3. Structurer et qualifier les bases de données	210
	4. Le script d'appel commercial	214
	5. La gestion des appels entrants.....	217
	6. Apprécier la performance.....	221
	7. Corrections des QCM.....	225

Thème 2	Gestion de la e-relation client	229
	1. Stratégie de communication et contenu digital.....	230
	2. Création d'un site Internet.....	233
	3. Suivre et optimiser le référencement d'un site	237
	4. Animer un site vitrine et évaluer son e-traffic.....	241
	5. Communiquer sur les médias sociaux	244
	6. Animer et vendre sur les réseaux sociaux.....	247
	7. Gérer et renforcer l'e-réputation.....	249
	8. Corrections des QCM.....	252

Thème 3	Gestion de la vente en e-commerce.....	258
	1. Optimiser un site e-commerce.....	259
	2. Animer un site e-commerce	262
	3. Suivre, réguler et diagnostiquer le processus de vente.....	264
	4. Corrections des QCM.....	268

Thème 4	Méthodologie pour l'épreuve	271
	1. Partie écrite – Conseils généraux	272
	2. Partie écrite – Sujet session septembre 2020.....	273
	3. Partie écrite – Proposition de corrigé	280
	4. Partie épreuve pratique – Sujets 2021.....	286

Thème 5	Lexique digital.....	304
----------------	-----------------------------	------------

E6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

Thème 1	L'épreuve	312
	1. Présentation de l'épreuve.....	313
	2. Support obligatoire pour l'épreuve	318

Thème 2	Animation du réseau de distributeur	325
	1. Les réseaux de distribution.....	326
	2. Les stratégies de distribution	328
	3. La grande distribution.....	330

	4. La négociation en grande distribution.....	332
	5. Le référencement en magasin	334
	6. L'optimisation du linéaire en magasin et ses indicateurs.....	336
	7. Les animations commerciales	338
	Fiche E 6 : Animation de réseau de distributeur.....	340
Thème 3	Animation de réseau de partenaires	352
	1. Les réseaux de partenaires.....	353
	2. Les différents types de partenaires.....	355
	3. La collaboration avec les partenaires.....	356
	4. Le développement du réseau de partenaire.....	357
	5. L'optimisation du réseau de partenaire.....	359
	6. La communication avec le réseau.....	361
	Fiche E 6 : Animation de réseau de partenaires.....	362
Thème 4	Animation du réseau de vente directe	373
	1. Les réseaux de vente directe	374
	2. Les différents types de vente directe	378
	3. La collaboration avec la vente directe.....	380
	4. La vente à domicile	382
	5. Le développement du réseau de vente directe.....	384
	6. L'optimisation du réseau de vente directe	387
	Fiche E 6 : Animation de réseau de vente directe.....	388
Thème 5	L'étude réflexive réseau.....	399
Thème 6	S'entraîner au BTS.....	404
	Les conseils.....	405
Corrections des QCM	406