

BTS NDRC

100% entraînement



Programme de 1^{re} et 2^e années

**TOUTES
MATIÈRES**

NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- ✓ **Exercices corrigés**
- ✓ **Conseils pratiques pour les épreuves**
- ✓ **Sujets de BTS corrigés**

Philippe Chaulé (coord.)
Valérie Calluau
Laurent Rossi
Jean-François Salamo



TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos.....	3
-------------------	---

E3 CULTURE, ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

1. L'intégration de l'entreprise dans son environnement	11
2. La régulation de l'activité économique	19
3. L'organisation de l'activité de l'entreprise	29
4. L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise	39
5. Les mutations du travail	51
6. Les choix stratégiques de l'entreprise	63

E4 RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION-VENTE

1. Présentation de l'épreuve E4	75
2. Cibler et prospecter la clientèle	81
1 Le marché de l'entreprise	82
2 La politique commerciale de l'entreprise.....	86
3 L'analyse des indicateurs commerciaux	89
4 La qualification des prospects	92
5 Les types de clients et leur comportement d'achat	94
6 Segmentation de la clientèle.....	97
7 Mettre en application une stratégie de prospection	100
8 Évaluer une stratégie de prospection.....	103
9 Le tableau de bord	106
3. Négocier et accompagner la relation client	109
1 Réaliser la prise de contact.....	110
2 Découvrir les besoins et réaliser le diagnostic client.....	113
3 L'argumentaire de vente	116
4 L'analyse transactionnelle et la PNL	119
5 Le traitement des objections.....	122
6 La présentation du prix et sa défense.....	125
7 La notion de marge	129
8 La conclusion de la vente et la prise de congé	132

4. Organiser et animer un événement	137
1 Organiser des événements.....	138
2 Le plan d'actions commerciales.....	142
3 Évaluer la rentabilité d'un événement commercial.....	144
4 La mesure de la performance par les ratios.....	147
5 L'animation des commerciaux.....	150
5. Exploiter et mutualiser l'information commerciale	153
1 La nécessité de la veille informationnelle.....	154
2 La gestion du Système d'Information (SI).....	158
3 La protection des données.....	161
6. La communication, outils de la négociation	165
1 La communication orale.....	166
2 Communiquer plus efficacement.....	168
3 Développement de l'efficacité relationnelle.....	171

E5 RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION

Présentation de l'épreuve E5.....	181
1. Gestion de la relation client à distance	183
1 Le CRC adapté à l'omni-consommateurs.....	184
2 Structurer et qualifier les bases de données.....	188
3 Le script d'appel commercial.....	192
4 La gestion des appels entrants.....	196
5 Apprécier la performance.....	201
2. Méthodologie pour l'épreuve ponctuelle écrite	207
1 Partie écrite – Conseils généraux.....	208
2 Partie écrite – Sujets et corrigés.....	209
3. Méthodologie pour l'épreuve pratique	267
1 Conseils généraux.....	268
2 Sujets et corrigés-types WordPress et Prestashop.....	271

E6 RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

1. L'épreuve	309
2. Animation du réseau de distributeur	317
3. Animation de réseau de partenaires	327
4. Animation du réseau de vente directe	335
5. S'entraîner au BTS	343

SUJETS CORRIGÉS

2024 CEJM	347
Éléments de correction E3. CEJM 2024 Notarius	361
2025 CEJM	367
Éléments de correction E3. CEJM 2025 « Tout en perles »	385
2025 E5	391
Éléments de correction E5. 2025 « Le Markstein »	403
Source	409