

## BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT

### Grille des Compétences et des Activités professionnelles

En relation avec le Référentiel du Diplôme de Brevet de Technicien Supérieur « 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'étudiant face à des situations réelles variées en lien avec l'activité commerciale durant les périodes de stage. Il peut :

- les observer
- les réaliser (en partie ou en totalité)
- les réaliser en accompagnement ou en autonomie (partielle ou totale)
- dès le début de la formation ou au cours de sa formation
- les répéter ou pas

La formation permet **16 semaines de stage sur les 2 années**. Le contact établi par l'étudiant stagiaire pour obtenir un stage s'appuie sur un échange qui permet de définir des missions commerciales qui peuvent être confiées et donc les activités à réaliser pour les mener.

Nom de l'organisation :	Statut Juridique :
Adresse :	Site Internet :
Téléphone(s) :	Mail :
Personne rencontrée :	Fonction :
Effectif entreprise :	Effectif de l'équipe commerciale :
Secteur Activité :	Produits / services commercialisés :
Cible (s) clientèle (s) :	Zones d'activités géographique :

Stages	Périodes	Durée en semaine	Nature de la ou des mission(s) confiée(s) *
1			
2			
3			
4			

\* Quelques pistes : Prospection d'une nouvelle clientèle, relance d'une nouvelle clientèle, lancement d'un nouveau produit / service, organisation d'un évènement commercial, création d'un site internet, développer la relation client à distance .....

Suite à l'entretien de ce jour, le ...../...../2018, avec l'étudiant ....., l'entreprise/l'organisation..... :

Ne peut accueillir l'étudiant en stage

Peut accueillir ce stagiaire sur la période ou les périodes précisées ci-dessus

Pour mener une ou plusieurs missions commerciales et réaliser les activités précisées ci dessus

NOM et FONCTION	SIGNATURE	DATE de la rencontre	Tampon Entreprise

**BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT**  
**Grille des Compétences et des Activités professionnelles**

COMPETENCES	ACTIVITES A REALISER	OUI
<b>CIBLER ET PROSPECTER LA CLIENTELE</b>	- Analyser un portefeuille clients	<input type="checkbox"/>
	- Connaitre et analyser la clientèle	<input type="checkbox"/>
	- Mettre en place une action de prospection ou de fidélisation ou de relance	<input type="checkbox"/>
	- Cibler des prospects, clients	<input type="checkbox"/>
	- Choisir et justifier la méthode choisie	<input type="checkbox"/>
	- Suivre et Evaluer	<input type="checkbox"/>
	- Développer des réseaux professionnels	<input type="checkbox"/>
<b>NEGOCIER ET ACCOMPAGNER</b>	- Préparer la négociation	<input type="checkbox"/>
	- Vendre/Négocier une solution adaptée au client	<input type="checkbox"/>
	- Fidéliser la relation commerciale/Créer et maintenir une relation client durable	<input type="checkbox"/>
<b>ORGANISER ET ANIMER UN EVENEMENT COMMERCIAL</b>	- Préparer et organiser un événement commercial (salon, portes ouvertes, foire, showroom...)	<input type="checkbox"/>
	- Animer un événement commercial,	<input type="checkbox"/>
	- Exploiter un événement commercial	<input type="checkbox"/>
	- Evaluer la participation à l'événement commercial	<input type="checkbox"/>
<b>EXPLOITER ET MUTUALISER L'INFO COMMERCIALE</b>	- Analyser des besoins en informations commerciales	<input type="checkbox"/>
	- Rechercher des informations commerciales	<input type="checkbox"/>
	- Trier, diffuser et partager des informations commerciales	<input type="checkbox"/>
<b>GESTION DE LA RELATION CLIENT A DISTANCE</b>	- Qualifier des base de données	<input type="checkbox"/>
	- Vendre à distance	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser ou renseigner un tableau de bord avec les indicateurs de performance de l'organisation suite à une prospection téléphonique	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser et/ou utiliser un script téléphonique pour la vente de produits ou services.	<input type="checkbox"/>
	- Pratiquer un logiciel de gestion d'appels de l'organisation	<input type="checkbox"/>
	- Mettre à jour des datas clients	<input type="checkbox"/>
	- Relancer des clients après segmentation et scoring de la base de données	<input type="checkbox"/>
	- Superviser et animer des équipes	<input type="checkbox"/>
	- Participer à un temps fort marketing avec utilisation de l'outil informatique et digital de l'entreprise	<input type="checkbox"/>
<b>GESTION DE LA E-RELATION</b>	- Animer des communautés, des forums, des réseaux sociaux	<input type="checkbox"/>
	- Animer des sites internet et des blogs	<input type="checkbox"/>
	- Publier des contenus à caractère commercial	<input type="checkbox"/>
	- Optimiser le référencement	<input type="checkbox"/>
	- Créer ou participer à la création de sites et de blogs	<input type="checkbox"/>
	- Suivre, modérer et exploiter les échanges	<input type="checkbox"/>
	- Maintenir et améliorer la visibilité digitale	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser un diagnostic sur la e-réputation de l'organisation	<input type="checkbox"/>
<b>GESTION DE LA VENTE EN E-COMMERCE</b>	- Créer, publier et améliorer la visibilité des contenus digitaux (mise en ligne des produits ou services)	<input type="checkbox"/>
	- Valoriser en ligne l'offre et les promotions commerciales	<input type="checkbox"/>
	- Dynamiser les ventes de e-commerce en référençant un nouveau produit/service	<input type="checkbox"/>
	- Mettre en œuvre des animations commerciales en e-commerce.	<input type="checkbox"/>
	- Optimiser le référencement	<input type="checkbox"/>
	- Évaluer le trafic et le référencement du site	<input type="checkbox"/>
	- Analyser les résultats des ventes et des opérations de e-commerce	<input type="checkbox"/>
- Créer ou participer à la création d'un site internet	<input type="checkbox"/>	
<b>IMPLANTER ET PROMOUVOIR L'OFFRE CHEZ LES DISTRIBUTEURS</b>	- Appliquer les accords de référencement de l'entreprise chez les distributeurs	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser une animation commerciale chez un distributeur	<input type="checkbox"/>
	- Mettre en place des techniques d'implantation et de valorisation des produits	<input type="checkbox"/>
	- Repérer des opportunités de référencement	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser un diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection)	<input type="checkbox"/>
	- Réaliser des d'actions pour développer la présence de la marque/produit	<input type="checkbox"/>
- Réaliser une opération de merchandising	<input type="checkbox"/>	
<b>DEVELOPPER ET PILOTER UN RESEAU DE PARTENAIRES</b>	- Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux, d'apporteurs d'affaires, de prescripteurs, d'influenceurs	<input type="checkbox"/>
	- Développer un réseau de partenaires	<input type="checkbox"/>
	- Animer et évaluer des performances du réseau	<input type="checkbox"/>
<b>CREER ET ANIMER UN RESEAU DE</b>	- Vendre à domicile (particuliers, entreprise)	<input type="checkbox"/>
	- Vendre en réunion	<input type="checkbox"/>

**BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT**  
**Grille des Compétences et des Activités professionnelles**

<b>VENTE DIRECTE</b>	- Développer un réseau de conseillers de vente à domicile - Impulser une dynamique de réseau	<input type="checkbox"/>
----------------------	---	--------------------------