

BLOCS DE COMPÉTENCE

Le BTS NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) se compose de plusieurs blocs de compétences qui visent à former les étudiants à des fonctions liées à la négociation commerciale et à la gestion de la relation client, en intégrant les nouvelles technologies et la digitalisation. Voici le détail des blocs de compétences associés au BTS NDRC :

Bloc de Compétences 1 : Développement de la relation client et vente-conseil

Ce bloc de compétences porte sur la prospection, la négociation, la vente de solutions et services, la gestion de la relation client, ainsi que l'utilisation des outils numériques pour optimiser la relation client.

Bloc de Compétences 2 : Développement et suivi de la clientèle

Dans ce bloc, on aborde la fidélisation de la clientèle, la gestion de la relation client à distance, la gestion des litiges, et l'analyse de la satisfaction client.

Bloc de Compétences 3 : Animation et dynamisation de l'offre commerciale

Ce bloc concerne la gestion de l'offre de produits et services, la mise en place de stratégies de communication, la promotion des produits, et l'utilisation des outils digitaux pour dynamiser l'offre commerciale.

Bloc de Compétences 4 : Recherche et exploitation de l'information nécessaire à l'activité commerciale

Dans ce bloc, on explore la veille commerciale, la collecte d'informations sur le marché, la gestion de bases de données clients, et l'utilisation d'outils de veille et de CRM (Customer Relationship Management).

Bloc de Compétences 5 : Mise en œuvre de projets commerciaux

Ce bloc de compétences traite de la gestion de projets commerciaux, y compris la planification, la mise en œuvre, le suivi, et l'évaluation de ces projets.

Bloc de Compétences 6 : Communication interne et externe

Dans ce bloc, on se penche sur la communication au sein de l'entreprise (interne) et la communication avec les partenaires et les clients (externe), en mettant l'accent sur les outils numériques

MIS À JOUR JANVIER 2023