

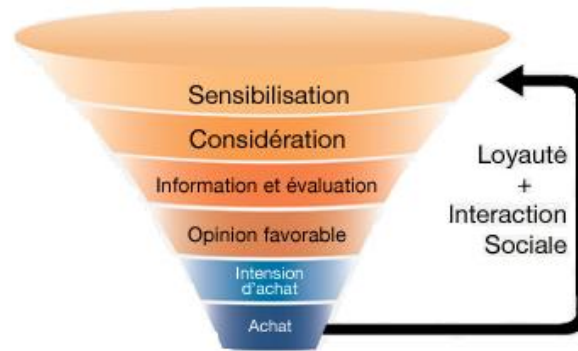


Lycée
**GUSTAVE
EIFFEL**

Bordeaux
Aquitaine

BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client



80 journées de travail **non gratifié.**

Des missions de **développement commercial.**

Une évolution vers la digitalisation et la relation client à distance

Le BTS NDRC, met l'accent sur la digitalisation et la relation client à distance.

Il s'agit d'utiliser l'ensemble des techniques et canaux de communication-vente dans une approche multicanal ou omnicanal : appels transactionnels entrants et sortants, campagnes d'e-mailing, campagnes de sms, campagnes de phoning, newsletters, e-commerce, campagnes d'offres promotionnelles, etc...

Cette évolution peut être une réponse aux besoins de digitalisation qui se font plus pressants dans les entreprises au cours de ces derniers mois de confinement.

Cette [carte mentale](#) montre comment le BTS NDRC reste une formation commerciale généraliste qui intègre en même temps une dimension digitale

Régis Lamouroux
Chef de travaux
Secteur tertiaire
T. 05 56 33 85 13
F. 05 56 33 83 13
regis.lamouroux@gmail.com

143 cours de la Marne
CS 31237
33074 - Bordeaux Cedex
T. 05 56 33 83 00
F. 05 56 33 83 36
ce.0330028b@ac-borde
www.eiffel-bordeaux.or



Une formation commerciale généraliste

Le commercial de BTS NDRC contribue au développement commercial de l'entreprise.

- Il diffuse l'offre : produits, services, solutions
- Auprès de différentes cibles : particuliers, entreprises, institutions
- Sur différents canaux : vente directe, réseaux de distribution, e-commerce
- Dans une relation omnicanale : phoning, emailing, sms, publipostage, appels entrants et sortants, SAV, centre de relation client, visites, rendez-vous, tournées terrains, ...

MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE





Lycée

**GUSTAVE
EIFFEL**

Bordeaux
Aquitaine

Régis Lamouroux
Chef de travaux
Secteur tertiaire
T. 05 56 33 85 13
F. 05 56 33 83 13
regis.lamouroux@gmail.com

143 cours de la Marne
CS 31237
33074 - Bordeaux Cedex
T. 05 56 33 83 00
F. 05 56 33 83 36
ce.0330028b@ac-bordeaux.fr
www.eiffel-bordeaux.org



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



REGION



Le commercial de BTS NDRC est centré sur l'offre, le portefeuille client-prospect et la relation client. Ce n'est pas un gestionnaire du point de vente.

80 jours de travail en entreprise.

Nos étudiants sont disponibles pour une durée de 80 jours sur deux années scolaires. 40 jours en première année, 40 jours en deuxième année.



Des missions de développement commercial.

Les missions commerciales sont définies par les responsables de l'entreprise.

L'étudiant doit comprendre la politique commerciale et contribuer aux objectifs définis par le maître de stage.



Les missions commerciales possibles sont très larges

Servir le client et suivre les commandes en cours

- Accueil et traitement des demandes
- Chiffrage, devis, élaboration de solutions, commandes, livraisons, factures, paiements.
- Relance de devis, suivi de commandes, suivi d'affaires.

Gérer un portefeuille de clients-prospects

- Enrichir, requalifier, analyser, segmenter
- Rechercher des opportunités d'affaires et de marges

Analyser et rentabiliser le portefeuille existant

- Analyser les portefeuilles de clients et de prospects
- Réactiver les clients passifs, inactifs, perdus
- Retenir les clients abandonnistes,
- Améliorer les volumes d'achat et les taux d'équipement des clients actifs,
- Activer le parrainage et/ou la recommandation auprès des clients engagés.



Prospecter, gagner des clients

- Objectifs : conquête de territoires, commercialisation de nouveaux produits, nouveaux segments,
- Définition des cibles : segments de clientèles, secteurs géographiques,
- Création des fichiers de prospection, pré-qualification,
- Prise de rendez-vous pour les commerciaux référents
- Prise de contact, qualification des besoins et des opportunités d'affaires,
- Campagnes d'e-mailing et de phoning, prise de rendez-vous, tournées terrain.

Fidéliser, contribuer à la qualité des prestations

- Traiter les réclamations et demandes de SAV
- Faire des enquêtes de satisfaction
- Contribuer à une meilleure expérience client
- Cartes de fidélité, clients privilégiés, ventes privées



Vendre auprès des distributeurs

- Suivi du référencement des produits
- Suivi de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente
- Animations en magasin, offres promotionnelles
- Suivi des ventes, livraisons, mises en rayon





Lycée
**GUSTAVE
EIFFEL**

Bordeaux
Aquitaine

Vendre en e-commerce

- Suivi et traitement des commandes
- Mise à jour du catalogue produit et des tarifs
- Actions promotionnelles, soldes, animations commerciales
- Analyse du comportement des visiteurs, reciblage.
- Ventes additionnelles, ventes croisées
- Améliorations éventuelles de pages
- Création éventuelle de sites
- Amélioration éventuelle du référencement



Blogs et réseaux sociaux :

- Développer l'audience et la visibilité digitale
- Publier des contenus pertinents
- Animer, suivre, modérer, répondre, exploiter les échanges
- Création éventuelle de comptes



Communiquer

- Communiquer sur l'offre, la gamme, l'entreprise
- Plan de communication, campagnes de communication
- Produire des contenus pertinents pour différents supports de communication :
 - Publipostage, flyers, boîtage
 - Campagnes d'e-mailing
 - Campagnes de phoning.
 - Blogs et réseaux sociaux



Régis Lamouroux
Chef de travaux
Secteur tertiaire
T. 05 56 33 85 13
F. 05 56 33 83 13
regis.lamouroux@gmail.com

143 cours de la Marne
CS 31237
33074 - Bordeaux Cedex
T. 05 56 33 83 00
F. 05 56 33 83 36
ce.0330028b@ac-bordeaux.fr
www.eiffel-bordeaux.org

Evènements commerciaux

- Journées portes ouvertes, foires, salons.
- Participer, animer, organiser
- Analyser, exploiter les contacts et opportunités d'affaires



Promotion des ventes

- Proposer des offres promotionnelles, soldes, fins de séries, ...





Lycée
**GUSTAVE
EIFFEL**

Bordeaux
Aquitaine

Régis Lamouroux
Chef de travaux
Secteur tertiaire
T. 05 56 33 85 13
F. 05 56 33 83 13
regis.lamouroux@gmail.com

143 cours de la Marne
CS 31237
33074 - Bordeaux Cedex
T. 05 56 33 83 00
F. 05 56 33 83 36
ce.0330028b@ac-bordeaux.fr
www.eiffel-bordeaux.org



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Le cadre réglementaire des stages en entreprise :

Nombre de stagiaires :

Les entreprises de moins de 20 salariés peuvent recruter **3** stagiaires au maximum
Les autres peuvent recruter **15%** de l'effectif salarié.

Pas de gratification minimale obligatoire

La gratification minimale obligatoire concerne les stages de plus de 44 jours à 7 heures par jour au cours d'une année scolaire, soit à partir de la 309ème heure de présence en entreprise.

Or notre calendrier de stages (Annexe 1) prévoit 40 jours en entreprise pour l'année 1 et 40 jours pour l'année 2.

Conclusion : l'entreprise n'est pas tenue à l'obligation d'une gratification minimale.

Gratification facultative

Le maître de stage et l'entreprise peuvent décider de verser une gratification de leur choix, pour tenir compte par exemple de l'implication ou des résultats atteints par le stagiaire.

Cas particulier des stages de plus de 16 semaines

Stages de plus de 16 semaines à la demande des entreprises

Le référentiel de formation du BTS NDRC précise que

"La durée totale du stage sur l'ensemble de la période de formation est de 16 semaines. Ces périodes **peuvent être prolongées** pendant les **vacances scolaires** sous réserve du respect d'une période de **4 semaines consécutives de repos** pendant les vacances d'été. La convention de stage en précise les modalités. "

Conséquences :

- Les 16 semaines de stage sont une durée minimale. Les entreprises qui le souhaitent peuvent proposer des périodes de stage plus longues.
- Si la durée des stages dépasse **44 jours** ou **309 heures** sur une année scolaire, alors l'entreprise est tenue de verser une gratification minimale sur les périodes de stage de cette année scolaire.

Calcul de la gratification minimale

Prenons le cas d'une entreprise qui propose 10 semaines de stage sur la première année scolaire : $10s \times 5j = 50$ jours de stage avec 7 heures de travail par jour.
 $50j \times 7h = 350$ heures sur l'année scolaire.

Le taux horaire de la gratification est de **15 %** du plafond de la Sécurité sociale,
Soit **3,75 €** par **heure** de stage ($25 \text{ €} \times 0,15$ au 1er janvier 2018).
Ou **26,25 €** par jour ($3,75\text{€} \times 7h$)
Coût annuel de gratification minimale = $3,75\text{€} \times 350h =$ **1312,50€**

Pas de cotisations sociales

Si la rémunération versée ne dépasse pas le montant horaire minimal de **3,75€** elle est exonérée de charges sociales pour l'organisme d'accueil et pour le stagiaire (la CSG et la CRDS ne sont pas dues).

Une gratification conventionnelle supérieure au minimum légal est en revanche soumise à cotisations et contributions sociales au-delà du seuil de franchise, calculées sur la fraction excédentaire (différence entre le montant réellement versé et la franchise de cotisations).