

## Pôle 1 d'activités : Relation client et négociation-vente

### Description générale

Spécialiste de la relation client en face à face, le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définie par l'organisation. Cette activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie.

Le titulaire du BTS NDRC :

- développe un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- organise, anime des événements commerciaux ;
- exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.

ACTIVITÉS / TÂCHES	RÉSULTATS ATTENDUS
<p style="text-align: center;"><b>Développement de clientèle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion de portefeuille clients</li> <li>- Animation d'opérations de prospection</li> </ul>	<p>Amélioration de la performance commerciale Précision du ciblage Efficacité et efficience de la prospection</p>
<p style="text-align: center;"><b>Négociation, vente et valorisation de la relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration d'un diagnostic client</li> <li>- Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée</li> <li>- Accompagnement du client</li> </ul>	<p>Réduction du risque client Développement des ventes et de la marge commerciale Augmentation de la connaissance et de la valeur client</p>
<p style="text-align: center;"><b>Animation de la relation client</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation à des salons</li> <li>- Organisation d'opérations commerciales</li> <li>- Animation d'espaces commerciaux</li> </ul>	<p>Amélioration de la notoriété commerciale Identification des évolutions et des opportunités commerciales Rentabilité des événements commerciaux</p>
<p style="text-align: center;"><b>Veille et expertise commerciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reporting de l'activité commerciale</li> <li>- Qualification de Data client</li> <li>- Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale</li> </ul>	<p>Enrichissement de la connaissance de l'environnement commercial et de la clientèle Développement de valeur ajoutée dans la relation client Contribution à la réactivité commerciale</p>

### LIAISONS FONCTIONNELLES

Intégré au service commercial, le technicien supérieur NDRC est en lien avec tout acteur de la relation client en fonction du mode d'organisation et du degré d'intégration de la fonction commerciale dans l'entreprise (responsable régional, chef des ventes, personnels des centres de contacts, des services marketing et comptables des services de production, des unités de recherche et développement, des services de logistique et de communication événementielle, etc.).