

Pôle 2 d'activités : **Relation client à distance et digitalisation**

Description générale

Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. A ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal.

En dehors d'autres contextes, le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance (centres de relation client, entreprises spécialisées dans l'e-relation). Ces structures sont de dimension variable allant d'un poste unique à un plateau d'appel intégrant une ou plusieurs équipes de téléacteurs. En tant que superviseur, il encadre et anime une équipe de téléacteurs (recrutement, intégration, formation, planification, stimulation, coordination, fixation des objectifs, gestion des appels complexes, etc.).

Le titulaire du BTS NDRC participe à la communication *web* tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

| ACTIVITÉS / TÂCHES | RÉSULTATS ATTENDUS |
|--|---|
| <p>Gestion de la relation client à distance</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prospection et identification d'opportunités commerciales - Vente à distance - Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients - Mise à jour des data client - Supervision et animation d'équipes | <p>Concrétisation des opportunités commerciales Atteinte des objectifs de productivité Amélioration de la satisfaction des clients et des commanditaires Augmentation de la connaissance et de la valeur client</p> |
| <p>Gestion de la e-relation client</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux - Animation de site et publication de contenus à caractère commercial - Suivi, modération et exploitation des échanges - Maintien de la visibilité digitale | <p>Pertinence et cohérence des contenus digitaux Développement du e-traffic Renforcement de la e-réputation</p> |
| <p>Gestion de la vente en e-Commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales - Suivi et régulation du processus de vente - Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce. - Évaluation du trafic et du référencement du site - Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce | <p>Développement des ventes et de la marge en e-commerce Enrichissement de l'expérience client Optimisation du référencement <i>web</i></p> |

LIAISONS FONCTIONNELLES

Les liaisons sont déterminées par une organisation du travail hiérarchisée et pilotée par un système élaboré d'indicateurs de performance.

De plus, pour le titulaire du BTS NDRC exerçant chez un prestataire de relation à distance externalisée, il existe une relation fonctionnelle vis-à-vis du donneur d'ordre, client du prestataire, pour lequel il s'engage à véhiculer une image et des valeurs.