

Présentation du BTS NDRC

(Négociation Digitalisation de la Relation Client)

Pôle 3 d'activités : Relation client et animation de réseaux

Description générale

Dans le cadre de la relation-client en réseaux, le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans trois grands types de réseaux : les réseaux de distributeurs, les réseaux de partenaires et les réseaux de vente directe.

De manière transversale, ses activités sont la collecte d'informations pour le reporting, les animations adaptées au contexte local, le partage de bonnes pratiques et la diffusion d'informations actualisées, notamment celles concernant la réglementation et les évolutions sectorielles.

En tant qu'animateur au sein d'un réseau de vente aux distributeurs, le titulaire du BTS NDRC développe le chiffre d'affaires et la part d'implantation de ses produits au sein d'une enseigne commerciale. Le contrôle du respect des référencements négociés, l'optimisation des linéaires et l'amélioration de l'expérience client sont les trois piliers de la relation client.

En tant qu'animateur au sein d'un réseau de partenaires, le titulaire du BTS NDRC mobilise des prescripteurs, des apporteurs d'affaires, des entreprises pour développer les ventes et valoriser l'image de l'entreprise. Ces réseaux peuvent être juridiquement formalisés (contrats de partenariat ou de franchise).

En tant qu'animateur en vente directe, le titulaire du BTS NDRC est en contact avec le consommateur dans le cadre d'une relation client individualisée en face à face, par réunion ou par atelier, soit au domicile du client, soit sur son lieu de travail.

ACTIVITÉS / TÂCHES	RÉSULTATS ATTENDUS
<p style="text-align: center;">Animation de réseaux de distributeurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente - Conseil en matière d'expérience de consommation - Mise en œuvre d'animations - Suivi et développement du référencement 	<p>Respect des accords de référencement</p> <p>Optimisation de l'implantation de l'offre</p> <p>Amélioration de la couverture du réseau</p>
<p style="text-align: center;">Animation de réseaux de partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs - Animation, stimulation et développement de réseaux - Évaluation des performances du réseau 	<p>Développement de la taille du réseau</p> <p>Renforcement des liens au sein du réseau</p> <p>Efficacité des partenariats</p>
<p style="text-align: center;">Animation de réseaux de vente directe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation, vente et conseil à domicile - Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile 	<p>Développement des ventes et des contacts réseau</p> <p>Efficacité et pérennisation du réseau</p>

LIAISONS FONCTIONNELLES

Dans le cadre de la vente en réseau, l'activité du titulaire du BTS NDRC s'inscrit dans des accords de partenariat et de référencement. Elle dépend étroitement des fonctions supports (marketing, communication, études, logistique, etc.).

Dans la vente directe, le titulaire du BTS NDRC dispose d'une très grande autonomie liée au statut de vendeur à domicile indépendant.