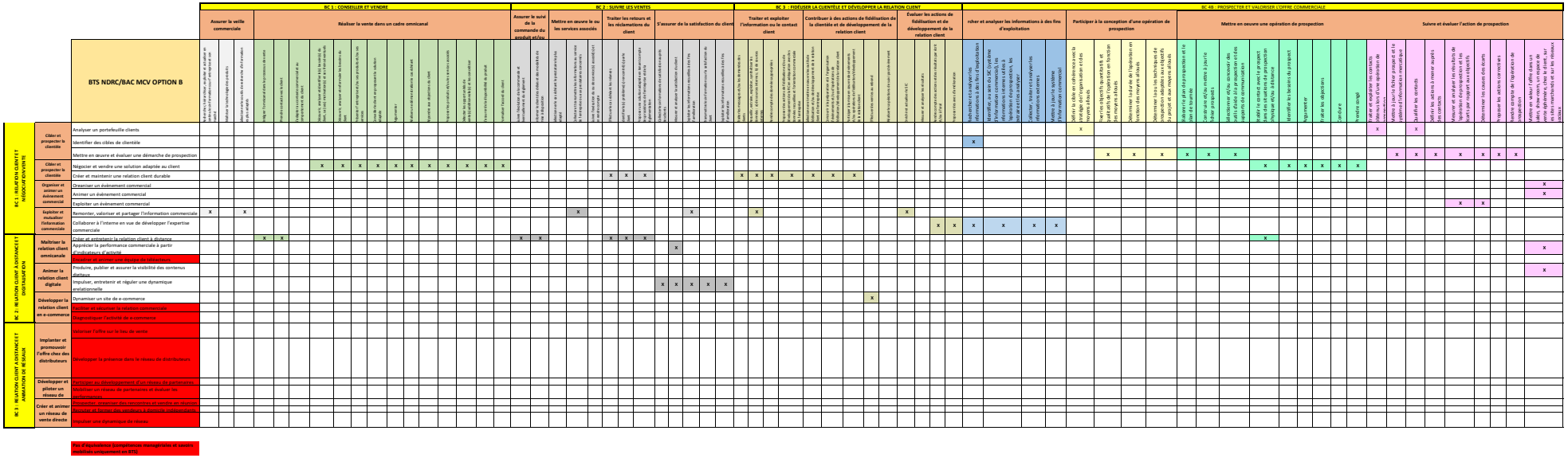
BC 1 : CONSEILLER ET VENDRE
BC 2 : SUIVRE LES VENTES
BC 3 : FIDÉLISER LA CLIENTÈLE ET DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT
BC 4/5 : PROSPECTER ET VALORISER L'OFFRE COMMERCIALE
Assurer la veille commerciale
Réaliser la vente dans un cadre omnicanal
Assurer le suivi de la commande du produit et/ou service
Mettre en œuvre le ou les services associés
Traiter les retours et les réclamations du client
S'assurer de la satisfaction du client
Traiter et exploiter l'information ou le contact client
Contribuer à des actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client
Évaluer les actions de fidélisation et de développement de la relation client
Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation
Participer à la conception d'une opération de prospection
Mettre en œuvre une opération de prospection
Suivre et évaluer l'action de prospection
BTS NDRC/BAC MCV OPTION B
BC 1 : RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE
Cibler et prospecter la clientèle
Organiser et animer un événement commercial
Exploiter et mutualiser l'information commerciale
BC 2 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION
Maîtriser la relation client omnicanale
Animer la relation client digitale
Développer la relation client en e-commerce
BC 3 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET ANIMATION DE RÉSEAUX
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
Développer et piloter un réseau de
Créer et animer un réseau de vente directe
Analyser un portefeuille clients
Identifier des cibles de clientèle
Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection
Négocier et vendre une solution adaptée au client
Créer et maintenir une relation client durable
Organiser un événement commercial
Animer un événement commercial
Exploiter un événement commercial
Remonter, valoriser et partager l'information commerciale
Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale
Créer et entretenir la relation client à distance
Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité
Encadrer et animer une équipe de télévendeurs
Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
Impulser, entretenir et réguler une dynamique relationnelle
Dynamiser un site de e-commerce
Faciliter et sécuriser la relation commerciale
Diagnostiquer l'activité de e-commerce
Valoriser l'offre sur le lieu de vente
Développer la présence dans le réseau de distributeurs
Participer au développement d'un réseau de partenaires
Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances
Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion
Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants
Impulser une dynamique de réseau
Pas d'équivalence (compétences managériales et savoirs mobilisés uniquement en BTS)