Cerfal
RÉSEAU DE L'APPRENTISSAGE MULTIPROFESSIONNEL

FICHE MISSIONS – BTS NDRC

Code RNCP : 38368
Codes ROME associés :

- *D1401 – Assistanat commercial*
- *D1406 – Management en force de vente*
- *D1501 – Animation de vente*
- *M1703 – Management et gestion de produit*
- *M1704 – Management relation clientèle*

1. PROFIL DE POSTE

Objectif du poste

Le titulaire du BTS NDRC est un commercial polyvalent, expert de la relation client. Il met en œuvre des stratégies commerciales et marketing pour développer et fidéliser la clientèle, en intégrant des compétences en gestion de produit, management d'équipe et relation client.

Qualités requises

- Excellente communication orale et écrite
- Sens de l'écoute et de la négociation
- Maîtrise des outils numériques et des canaux de communication
- Esprit d'initiative, autonomie et rigueur
- Capacité à travailler en équipe et à manager
- Orientation résultats et satisfaction client

Types d'entreprises

Le titulaire peut exercer dans divers secteurs tels que :

- Commerce de détail / Grande distribution
- Télécommunications
- Assurances et mutuelles
- Agences immobilières
- Banques
- Prestataires de services (B2B/B2C)
- Entreprises e-commerce ou digitales

Emplois accessibles

- Commercial terrain / Sédentaire
- Conseiller clientèle
- Chargé de clientèle ou d'affaires
- Téléconseiller / Télévendeur
- Animateur commercial
- Responsable e-commerce
- Animateur de réseau
- Chef de secteur

2. TÂCHES ET ACTIVITÉS À RÉALISER (à définir avec l'équipe pédagogique)

Savoir-faire (issus RNCP & ROME)

A. Relation client et négociation-vente (D1401)

- ☐ Cibler et prospecter des clients
- ☐ Préparer, conduire et suivre des négociations commerciales
- ☐ Assurer le reporting commercial et exploiter les données
- ☐ Participer à l'élaboration d'actions commerciales
- ☐ Organiser et animer des événements de promotion de l'offre

B. Management en force de vente (D1406)

- ☐ Organiser et suivre l'activité de la force de vente selon la politique commerciale de l'entreprise
- ☐ Négocier et suivre les contrats grands comptes
- ☐ Coordonner une ou plusieurs équipes de commerciaux

C. Animation de vente (D1501)

- ☐ Animer des points de vente ou des équipes commerciales
- ☐ Mettre en place des actions de promotion et de fidélisation
- ☐ Former et motiver les équipes aux techniques de vente

D. Management et gestion de produit (M1703)

- ☐ Analyser le marché des produits et les besoins des consommateurs
- ☐ Définir les caractéristiques de nouveaux produits
- ☐ Établir les modalités de fabrication des produits
- ☐ Réaliser le plan marketing du produit ou de la gamme
- ☐ Analyser les parts de marché, ventes, marges bénéficiaires et proposer des ajustements
- ☐ Concevoir le plan média de mise sur le marché du produit ou de la gamme

E. Management relation clientèle (M1704)

- ☐ Organiser et mettre en œuvre les modalités de traitement des demandes des clients
- ☐ Mettre en place des solutions de suivi pour analyser le trafic d'un site et les comportements de navigation des visiteurs
- ☐ Concevoir des programmes de fidélisation clients
- ☐ Définir une stratégie de relation clientèle
- ☐ Coordonner la logistique d'événements promotionnels

3. ACTIVITÉS PRINCIPALES

- ☐ Gestion du portefeuille clients
- ☐ Prospection commerciale physique et digitale
- ☐ Suivi des ventes et fidélisation
- ☐ Création de contenus commerciaux (emails, posts, flyers)
- ☐ Analyse des données clients et recommandations
- ☐ Organisation d'actions promotionnelles
- ☐ Animation de réseaux physiques ou virtuels

Sources utilisées :

- *Fiches ROME D1401, D1406, D1501, M1703, M1704*
- *Fiche RNCP 38368*
- *France Travail / MétierScope*