

DEFINITION DES MISSIONS COMMERCIALES

| | |
|---|---|
| NOM ETUDIANT : | DATES STAGE : du .. / .. / au .. / .. / |
| NOM SOCIETE | |
| ADRESSE | |
| COORDONNEES RESPONSABLE COMMERCIAL(E) | |
| Nom Prénom : | |
| Téléphone fixe : | |
| Téléphone portable : | |
| E-mail : | |
| OBJECTIF DU STAGE <i>(en quelques mots décrire le besoin ou la problématique commerciale que le stagiaire contribuera à résoudre) :</i> | |
| Missions réalisables dans le cadre du stage, conformément au référentiel du BTS NDRC | |
| <p><u>Missions prioritaires :</u></p> <p>Cibler et prospecter la clientèle <i>(création BDD, mise à jour fichiers clients, action de veille commerciale)*...</i></p> <p>Négociation <i>(participer à des RDV ou entretiens clients / prospects)*.....</i></p> <p>Actions de fidélisation <i>(relance clients, actions sur le fichier clients, enquête satisfaction)*.....</i></p> <p>Participer à un évènement commercial <i>(salon, portes ouvertes, séminaire)*.....</i></p> <p>Action de phoning <i>(prise de RDV, télévente, téléprospection)*.....</i></p> <p>Action d'e-mailing <i>(prospection, relances, envois de newsletters)*.....</i></p> <p>Implantation et promotion de l'offre chez des distributeurs <i>(animations, promotion des ventes, merchandising, suivi des accords et de la mise en valeur de l'offre)*.....</i></p> <p>Animation et suivi des partenaires <i>(prospector, cibler des partenaires, assurer le suivi des partenariats)*...</i></p> <p><u>Autres missions possibles :</u></p> <p>Animation site web <i>(vitrine, e-commerce à préciser)*.....</i></p> <p>Animation réseaux sociaux <i>(prospection digitale via les RS, publication de post, veille)*.....</i></p> <p>Autres (à préciser)</p> | Mettre une croix |
| CIBLE(S) CONCERNEE(S) | |
| B to B Clientèle d'entreprises <input type="checkbox"/> Distributeurs <input type="checkbox"/> | |
| B to C Particuliers <input type="checkbox"/> | |
| Partenaires commerciaux (influenceurs, prescripteurs, autres) <input type="checkbox"/> | |
| OUTILS INFORMATIQUES | |
| - Pack Office | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| - Logiciel de Gestion de la relation Client (CRM) | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| - Site internet vitrine | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| - Site internet marchand | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| - Utilisation des réseaux sociaux pour prospector et/ou fidéliser | oui <input type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/> |
| - Si non, préciser les outils informatiques utilisés pour gérer la clientèle : | |
| | |

| COMPETENCES | ACTIVITES* REALISABLES POUR ACQUERIR LES COMPETENCES DE BTS NDRC | OUI |
|--|--|-----|
| Cibler et prospector la clientèle | Analyser un portefeuille clients | |
| | Connaitre et analyser la clientèle | |
| | Mettre en place une action de prospection ou de fidélisation ou de relanc | |
| | Cibler des prospects, clients | |
| | Choisir et justifier la méthode choisie | |
| | Suivre et Evaluer | |
| | Développer des réseaux professionnels | |
| Négocier et accompagner | Préparer la négociation | |
| | Vendre/Négocier une solution adaptée au client | |
| | Fidéliser la relation commerciale/Créer et maintenir une relation client durable | |
| Organiser et animer un événement commercial | Préparer et organiser un événement commercial (salon, portes ouvertes, foire, showroom...) | |
| | Animer un événement commercial, | |
| | Exploiter un événement commercial | |
| | Evaluer la participation à l'événement commercial | |
| Exploiter et mutualiser l'info commerciale | Analyser des besoins en informations commerciales | |
| | Rechercher des informations commerciales | |
| | Trier, diffuser et partager des informations commerciales | |
| Gestion de la relation client à distance | Qualifier des bases de données | |
| | Vendre à distance | |
| | Réaliser ou renseigner un TDB avec les indicateurs de performance de l'organisation suite à une prospection téléphonique | |
| | Réaliser et/ou utiliser un script téléphonique pour la vente de produits ou services. | |
| | Pratiquer un logiciel de gestion d'appels de l'organisation | |
| | Mettre à jour des datas clients | |
| | Relancer des clients après segmentation et scoring de la base de données | |
| | Superviser et animer des équipes | |
| | Participer à un temps fort marketing avec utilisation de l'outil informatique et digital de l'entreprise | |
| Gestion de la e-relation | Animer des communautés, des forums, des réseaux sociaux | |
| | Animer des sites internet et des blogs | |
| | Publier des contenus à caractère commercial | |
| | Optimiser le référencement | |
| | Créer ou participer à la création de sites et de blogs | |
| | Suivre, modérer et exploiter les échanges | |

| | | |
|---|--|--|
| | Maintenir et améliorer la visibilité digitale | |
| | Réaliser un diagnostic sur l'e-réputation de l'organisation | |
| Gestion de la vente en e-commerce | Créer, publier et améliorer la visibilité des contenus digitaux (mise en ligne des produits ou services) | |
| | Valoriser en ligne l'offre et les promotions commerciales | |
| | Dynamiser les ventes de e-commerce en référençant un nouveau produit/service | |
| | Mettre en œuvre des animations commerciales en e-commerce. | |
| | Optimiser le référencement | |
| | Évaluer le trafic et le référencement du site | |
| | Analyser les résultats des ventes et des opérations de e-commerce | |
| | Créer ou participer à la création d'un site internet | |
| Implanter et promouvoir l'offre chez les distributeurs | Appliquer les accords de référencement de l'entreprise chez les distributeurs | |
| | Réaliser une animation commerciale chez un distributeur | |
| | Mettre en place des techniques d'implantation et de valorisation des produits | |
| | Repérer des opportunités de référencement | |
| | Réaliser un diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection) | |
| | Réaliser des d'actions pour développer la présence de la marque/produit | |
| | Réaliser une opération de merchandising | |
| Développer et piloter un réseau de partenaires | Sélectionner et constituer un réseau de partenaires commerciaux, d'apporteurs d'affaires, de prescripteurs, d'influenceurs | |
| | Développer le réseau de partenaires | |
| | Animer et évaluer des performances du réseau | |
| Créer et animer un réseau de vente directe | Vendre à domicile (particuliers, entreprise) | |
| | Vendre en réunion | |
| | Développer un réseau de conseillers de vente à domicile | |
| | Impulser une dynamique de réseau | |

* il n'est pas utile de cocher toutes les cases. Ces activités sont données pour illustrer les missions réalisables lors d'un stage en BTS NDRC ainsi que les compétences à développer.

Les compétences en jaune sont celles à développer en priorité en stage, celles en blanc peuvent être acquises en ateliers professionnels au lycée.