

## BTS NDRC ÉPREUVE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2024 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
<b>N° : 1</b>	<input checked="" type="radio"/> <b>Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client</b>	<input type="radio"/> <b>Organisation et Animation d'un Evènement commercial</b>
TITRE : Titre du rendez-vous que tu as vécu, et que tu va décrire sur cette fiche		
Nom : Ton nom de famille	Prénom : Ton Prénom	N° Candidat : Noté sur ta convocation à l'examen
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
	MON ENTREPRISE	L'ENTREPRISE DU CLIENT/PROSPECT
Nom de l'organisation	Le nom de ton entreprise et son activité	Le nom de l'entreprise du prospect/client et son activité
Adresse/code postal/ville	Adresse de ton entreprise	Adresse de l'entreprise du prospect/client
Type de Structure	Tu travailles dans une entreprise familiale ? une chaine de magasin ? au sein d'une Franchise ? d'une filiale d'un groupe ? C'est une SAS ? une SARL ?...	Le prospect/client travailles dans une entreprise familiale ? une chaine de magasin ? au sein d'une Franchise ? d'une filiale d'un groupe ? C'est une SAS ? une SARL ?...
Offre commerciale <sup>1</sup>	Les produits/biens/services distribués par ton entreprise	Les produits/biens/services distribués par l'entreprise du prospect/client
Type(s) de client(s)	Ton entreprise s'adresse à des particuliers ? des administrations ? des entreprises ? le gouvernement ? de quel genre ?	L'entreprise du prospect/client s'adresse à des particuliers ? des administrations ? des entreprises ? le gouvernement ? de quel genre ?
Méthodes de Vente	Ton entreprise vend en « face à face » ? en ligne ? en magasin ? par correspondance ?...	L'entreprise du prospect vend en « face à face » ? en ligne ? en magasin ? par correspondance ?...
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) : La date (ou la période) durant laquelle s'est déroulé le récit du rendez-vous	Lieu d'activité : Le lieu où s'est déroulé le récit du rendez-vous (décrivez-le avec des facteurs d'ambiances pour que l'on se fasse une idée précise de ce qui se dégagait lors de cette entrevue, et de l'impression générale qui en ressortait) <b>[4x20 secondes]</b>	
Historique/Problématique de l'activité	Quel était le but du rendez-vous ? Resituez ce que vous savez du prospect/client au moment où vous arrivez devant lui, et ce qu'il vous avait dit lorsque vous aviez convenus de cette entrevue. <b>[Client en lien avec ciblage et prospection : capture écran GRC]</b>	
Acteurs concernés (statuts/rôles/motivations)	« MON » ENTREPRISE	L'ENTREPRISE DU PROSPECT/CLIENT
	Toi (nécessairement) et les autres personnes de ton entreprise qui étaient présentes. Le statut, le rôle, et les motivations de chacun.	Le prospect/client (nécessairement) et les autres personnes de son entreprise qui étaient présentes. Le statut, le rôle, et les motivations de chacun.
Objectifs opérationnels	A quoi veulent-ils arriver à l'issue de cette entrevue ?	A quoi veulent-ils arriver à l'issue de cette entrevue ?
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
<b>Phases</b>		<b>Outils mobilisés</b>
Indique ici ce qui s'est passé lors de chacune des étapes de la vente sous la forme d'une liste d'étapes qui reprend : L'accueil ? La présentation ? La recherche du besoin ? La proposition des offres et la façon dont les caractéristiques, les avantages et les preuves de ces offres ont été abordées/perçues. Les objections et leurs réponses ? La conclusion (sans trop rentrer dans le détail) ? et la prise de congés. <b>[les étapes de la vente : une liste des étapes, pas du texte rédigé !]</b>		Durant chacune de ces étapes, précise ici, et en face du paragraphe concerné, l'outil que tu as utilisé (catalogue ? tablette ? ...)
Résultats	C'est ici que tu va détailler la conclusion de l'entrevue ! Sur quoi est ce que le client a porté son choix ? Quel est le détail de ce qu'il a signé ? Que s'est il passé depuis ? <b>[debrief à l'issue de la prise de congés : GRC]</b>	
Difficultés Rencontrées	Avec le recul, comment as tu vécu cet entretien ? Si tu avais à le refaire, quels modifications apporterais-tu ? Qu'est ce que tu as bien réussi lors de cette entrevue ? <b>[axes de progrès &amp; points forts de la relation]</b>	

<sup>1</sup> Annexes à joindre à la fiche (une feuille recto verso avec quelques-unes de tes offres commerciales. Ce document sert au jury pour jouer le sketch avec toi)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
<b>Démarche</b>	Quelle réflexion a tu mené pour établir ton ciblage et arriver à déterminer la prospection que tu allais devoir réaliser ? [Quels étaient les critères que tu as utilisé pour identifier ta cible (âge, secteur géographique, csp, ...) et quel « tri » as tu opéré pour les faire ressortir + Quelle offre destines tu à cette cible + par quel moyen vas tu les contacter et pourquoi ?]	
<b>Objectifs fixés</b>	Quels étaient les objectifs (SMART !) qualitatifs et quantitatifs que tu t'es fixé dans le cadre de cette prospection ? [objectifs qualitatifs et quantitatifs <u>à date !</u> ]	
<b>Activités réalisées</b>	<b>Outils mobilisés</b>	
<p>Comment est ce que tu t'y est pris pour obtenir la liste des prospects à contacter, et par quelles étapes es tu passé ? [liste les étapes du diagramme de Gantt]</p> <p>Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination de la cible</li> <li>• Validation auprès de mon tuteur</li> <li>• Rédaction de l'annonce</li> <li>• Envoi de l'e-mailing</li> <li>• Prospection téléphonique</li> <li>• Fixer les rdv</li> <li>• Rédaction de devis</li> <li>• Relance devis</li> <li>• Signature</li> <li>• Bilan de la campagne de prospection et présentation des résultats.</li> </ul>		Quels sont les outils que tu as utilisés et comment les as tu mis en œuvre pour chacune de ces étapes ?
<b>Résultats obtenus</b>	Reprends les objectifs fixés indiqués un peu plus haut et indique tes résultats ! Précise ton taux de réalisation pour chacun des objectifs quantitatifs. [Taux de réalisation sur objectifs quantitatifs + objectifs qualitatifs + seuil de rentabilité + Taux propre à la mesure de ta prospection (Taux de validité du fichier, taux de conversion brut, etc...)]	
Bilan réflexif		
<b>Atouts et Points d'appuis</b>	<b>Solutions mises en oeuvre</b>	<b>Propositions d'amélioration</b>
Quels étaient tes atouts pour mener à bien ton projet ? (par exemple « la notoriété de ton entreprise » ou « la qualité de notre fichier client » ...)	Quels sont les logiciels, applications et méthodes que tu as utilisés pour réaliser cette prospection (Google maps, script d'appels, GRC, etc...)	Reprends ici les résultats obtenus et pour chaque points ou tu n'as pas eu 100% de ton objectif atteint émet une proposition d'amélioration.
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
<b>Informations sur le marché, les clients, le secteur, ...</b>	Rédige quelques lignes en reprenant les données économiques qui précisent comment se porte le secteur d'activité de ton entreprise (regarde sur les sites spécialisés, les magazines LSA, les sondages, ...). Précise les segments de clientèle, l'état de l'offre et de la demande. [synthèse d'articles concernant ton marché (PESTEL) avec quelques chiffres et la tendance].	
<b>Objectifs fixés</b>	Préconisations issues du croisement de votre SWOT [les projets de développements de ton entreprise]	
Démarche de veille		
<b>Sources utilisées</b>	<b>Outils mobilisés</b>	
Quels articles et quels sites web ou réseaux as tu utilisé pour rédiger cet article ?	Quels logiciels, applications, matériels te servent dans l'élaboration et le suivi de ton projet ?	
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		
Qu'est ce que ton projet a permis d'apporter à l'entreprise dans la démarche que tu as eu ? A l'issue ... qu'est ce que l'entreprise en retire comme conclusion ? Est ce que (par exemple) ça a débouché sur la prise de conscience d'un fait qu'ils jugent plus important aujourd'hui ?		

## BTS NDRC ÉPREUVE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2024 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° : 2	○ Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	(X) Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE : Titre de l'animation ou de l'évènement que tu as vécu, et que tu va décrire sur cette fiche		
Nom : Ton nom de famille	Prénom : Ton prénom	N° Candidat : Noté sur ta convocation à l'examen
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation	Le nom de ton entreprise et son activité	
Adresse/code postal/ville	Adresse de ton entreprise	
Type de Structure	Tu travailles dans une entreprise familiale ? une chaine de magasin ? au sein d'une Franchise ? d'une filiale d'un groupe ? C'est une SAS ? une SARL ?...	
Offre commerciale <sup>1</sup>	Les produits/biens/services distribués par ton entreprise	
Type(s) de client(s)	Ton entreprise s'adresse à des particuliers ? des administrations ? des entreprises ? le gouvernement ? de quel genre ?	
Méthodes de Vente	Ton entreprise vend en « face à face » ? en ligne ? en magasin ? par correspondance ?...	
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) : La date (ou la période) durant laquelle s'est déroulé l'évènement	Lieu d'activité : Le lieu où s'est déroulé l'évènement ? décrivez le lieu, les volumes, l'ambiance, la capacité d'accueil, la notoriété de cet événement. [descriptif de l'évènement avec ancienneté, fréquentation, taille, communication]	
Historique/Problématique de l'activité	Quel était le but de cet événement ? à quoi est-il destiné ? quel impact est recherché ? Quel bénéfice compte en tirer votre entreprise ? [lien avec ciblage et prospection]	
Acteurs concernés (statuts/rôles/motivations)	« MON » ENTREPRISE	LA CIBLE
	Toi (nécessairement) et les autres personnes de ton entreprise qui étaient présentes. Le statut, le rôle, et les motivations de chacun. [les acteurs]	Les prospects/clients (nécessairement) qui étaient présents. Leurs typologies (Entreprise, particuliers, administrations, associations) [la cible]
Objectifs opérationnels	A quoi veulent-ils arriver à l'issue de cet évènement	
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
Phases		Outils mobilisés
Indique ici (sous la forme d'une liste) les différentes étapes de l'organisation de l'évènement : [les étapes de la préparation AVANT l'évènement, et le PENDANT l'évènement qui feront l'objet d'un premier Gantt dans ta présentation] :		Durant chacune de ces étapes, précise ici, l'outil que tu as utilisé (catalogue ? tablette ? ...)
<p>AVANT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination des objectifs de l'évènement et validation par la direction</li> <li>- Choix de la date</li> <li>- Choix du lieu et réservation</li> <li>- Ciblage et envoi des invitations [cette étape fera l'objet d'un 2<sup>ème</sup> Gantt dont les étapes figureront dans les activités réalisées du ciblage &amp; prospection de cette fiche]</li> <li>- Commande du brunch et des intervenants extérieurs</li> <li>- Installation des stands</li> </ul> <p>PENDANT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil</li> <li>- Réception devis et commandes</li> <li>- Démontage stand</li> </ul>		
Résultats	C'est ici que tu va détailler la conclusion de l'évènement, et le retour que tu as obtenu ? Que s'est-il passé depuis ? [l'exploitation APRES l'évènement]	
Difficultés Rencontrées	Avec le recul, comment as-tu vécu cet évènement ? Si tu avais à le refaire, quelles modifications apporterais-tu ? Qu'est-ce que tu as bien réussi ?	

<sup>1</sup> Annexes à joindre à la fiche (une feuille A4 recto verso où tu indiques le plan du stand de l'évènement et le flyers d'invitation)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
<b>Démarche</b>	Quelles sont les personnes que tu as ciblées pour cet événement commercial ? [précise les critères de ciblage, les sources que tu as utilisés pour constituer ta liste d'invités et moyens de communication utilisés pour les convier]	
<b>Objectifs fixés</b>	Quels étaient les objectifs (SMART !) qualitatifs et quantitatifs que tu t'es fixé dans le cadre de cette prospection ? [nombre de clients & objectifs de CA ou de précommandes ou de rdv]	
<b>Activités réalisées</b>		<b>Outils mobilisés</b>
<p>Comment est ce que tu t'y est pris pour obtenir la liste des prospects à contacter, et par quelles étapes es tu passé ?</p> <p>[Détaille les étapes de ta prospection pour inviter du monde à ton événement, cela fera l'objet du 2<sup>ème</sup> Gantt évoqué plus haut] :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Détermination de la cible</li> <li>- Création du formulaire d'inscription sous Google Forms</li> <li>- Rédaction de l'annonce de l'évènement avec lien vers formulaire d'inscription</li> <li>- Publication de l'annonce</li> <li>- Traitement des inscriptions reçues</li> <li>- Relance pour confirmation</li> <li>- Envoi des invitations VIP</li> <li>- Commande des goodies</li> <li>- Bilan du nombre d'invités confirmés</li> </ul>		Quels sont les outils que tu as utilisé et comment les as tu mis en œuvre pour chacune de ces étapes ?
<b>Résultats obtenus</b>	Reprends les objectifs fixés et indique tes résultats ! Précise ton taux de réalisation pour chacun des objectifs quantitatifs. [TRO + objectifs qualitatifs + seuil de rentabilité & évaluation de la campagne d'invitation avec taux de validité du fichier, taux d'ouvertures, taux de conversion, ...]	
Bilan réflexif		
<b>Atouts et Points d'appuis</b>	<b>Solutions mises en oeuvre</b>	<b>Propositions d'amélioration</b>
Quels étaient tes atouts pour mener à bien ton projet ? (par exemple « la notoriété de ton entreprise » ou « la qualité de notre fichier client » ...)	Quels sont les logiciels, applications et méthodes que tu as utilisés pour réaliser cette prospection (Google maps, script d'appels, GRC, etc...)	Reprends ici les résultats obtenus et pour chaque points ou tu n'as pas eu 100% de ton objectif atteint émet une proposition d'amélioration.
EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE		
<b>Informations sur le marché, les clients, le secteur, ...</b>	Rédige quelques lignes en reprenant les données économiques qui précisent comment se porte le secteur d'activité de ton entreprise (regarde sur les sites spécialisés, les magazines LSA, les sondages, ...). Précise les segments de clientèle, l'état de l'offre et de la demande. [synthèse d'articles concernant ton marché (PESTEL) avec quelques chiffres et la tendance].	
<b>Objectifs fixés</b>	Préconisations issues du croisement de votre SWOT [les projets de développements de ton entreprise]	
Démarche de veille		
<b>Sources utilisées</b>	<b>Outils mobilisés</b>	
Quels articles et quels sites web ou réseaux as tu utilisé pour rédiger cet article ?	Quels logiciels, applications, matériels te servent dans l'élaboration et le suivi de ton projet ?	
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation		
Qu'est-ce que ton projet a permis d'apporter à l'entreprise dans la démarche que tu as eu ? A l'issue ... qu'est ce que l'entreprise en retire comme conclusion ? Est ce que (par exemple) ça a débouché sur la prise de conscience d'un fait qu'ils jugent plus important aujourd'hui ?		