

BTS NDRC

ATTENDUS VIS-A-VIS DE LA FICHE E4 : SITUATION A

Tous les éléments suivants doivent être abordés dans votre fiche E4 et agrémentés par les annexes adaptées. Vos compétences seront évaluées sur l'ensemble, ainsi que votre capacité à présenter les différents éléments et à créer le parallèle avec les notions de cours qui doivent être parfaitement maîtrisées.

PARTIE 1

EXTRAIT de la Grille officielle d'évaluation épreuve E4 : SITUATION A

○ Cibler et prospector la clientèle				
CRITÈRES D'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 - Analyser un portefeuille client <i>(Pertinence de l'analyse du portefeuille clients, pertinence de l'analyse du portefeuille clients)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Identifier des cibles de clientèle <i>(Cohérence entre ciblage et démarche de prospection)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection <i>(Efficacité des choix opérés)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Développer des réseaux professionnels <i>(Activation pertinente des réseaux professionnels)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Voici une liste des notions que l'on a vues en cours afin de répondre à cette partie de l'évaluation :

- **Se situer sur le marché**
 - Etudier l'offre, la demande et l'environnement
- **Intégrer la politique commerciale de l'entreprise**
 - Plan de marchéage, stratégie produit, stratégie marque, objectifs
- **Évaluer la valeur d'un client**
 - Chiffre d'affaire, marge, couts d'acquisition, fidélisation, développement
- **Analyser un portefeuille clients**
 - Données chiffrées : prévisions des ventes, ventes moyennes, fréquence d'achat, taux de variation,... Découpage portefeuilles client ABC/Pareto
- **Choisir une démarche de prospection**
 - Quelle méthode de prospection choisir ? pourquoi ? quel cout ? Qualification des prospects (froids, chauds,...)
- **Mettre en œuvre une démarche de prospection**
 - Evaluer le temps nécessaire/le temps disponible pour la prospection (temps de visite, de trajet,...)
 - Les différentes étapes de prospection, planifier la prospection dans le temps et l'espace
 - Plan de tournée
- **Évaluer l'efficacité d'une démarche de prospection**
 - L'ensemble des Ratios en fonction de la démarche, entonnoirs et tableau de bord
- **Évaluer la rentabilité d'une démarche de prospection**
 - En fonction des couts et retombées économiques : contrat signés, marge réalisée,...
- **Développer des réseaux professionnels**
 - Cartographie du réseau, la stratégie réseau envisagée, usage des réseaux sociaux, club d'affaires

PARTIE 2

EXTRAIT de la Grille officielle d'évaluation épreuve E4 : SITUATION A

○ Exploiter et mutualiser l'information commerciale				
CRITÈRES d'ÉVALUATION et COMPÉTENCES	TI	I	S	TS
1 – Remonter, valoriser et partager l'information commerciale <i>(Pertinence et qualité des informations collectées, sélection et hiérarchisation de l'information diffusée)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 – Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale <i>(Qualité des analyses commerciales et des propositions)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Afin de préparer cette partie de la fiche et du cours, veuillez pendant votre stage répondre à ces questions avec l'aide de votre tuteur :

- Comment est organisée l'entreprise pour collecter, stocker, exploiter et partager l'information commerciale (bases de données, cloud, système d'information)
- Comment sont collectées les informations : via les différents services, internet,...
- Les règles de confidentialité sont-elles respectées ? (RGPD, CNIL)
- Comment l'information est triée ? valorisée ?
- Comment est-elle réutilisée pour adapter les offres ?
- Y'a-t-il une démarche de veille ? (juridique, commerciale, digitale,...)
- Comment circule l'information au sein de l'entreprise ? entre les différents collaborateurs ?