

# RÉUSSIR SON BTS NDRC

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

*Écrit par Lisa Juppert*

## SOMMAIRE GÉNÉRAL :

1 - Économie

2 - Anglais

3 - Management de l'équipe commerciale

4 - Français

5 - Management des entreprises

6 - Droit

7 - Gestion de la clientèle

8 - Gestion de projet

Source : [aidebts.com](http://aidebts.com)

## 1 - Économie :

-

### **Table des matières :**

1. Le fonctionnement du marché
2. Le prix et les décisions des agents économiques
3. La monnaie dans l'économie
4. La variation monétaire
5. L'amélioration du niveau de vie
6. Le développement économique
7. Le développement durable
8. Les inégalités de revenus et de patrimoine
9. Le marché financier
10. La situation économique
11. La méthodologie

# 1. Le fonctionnement du marché :

## A. QUEL EST LE FONCTIONNEMENT DU MARCHÉ ?

La fonction principale du **marché** est d'organiser les échanges de biens contre leurs **valeurs monétaires**. Le **marché** peut être défini comme le lieu de la rencontre entre **l'offre et la demande**.

## B. LES DIFFÉRENTS TYPES DE MARCHÉS :

Il existe 3 différents marchés :

- Le marché des **biens et services**
- Le marché du **travail**
- Le marché des **capitaux** (rencontre entre les investisseurs et les entrepreneurs)

2. Le prix et les décisions des agents économiques :

**✗ Réservé aux membres ✗**























## 2 - Anglais :

-

### Table des matières :

1. La présentation de l'épreuve
2. Les questions à connaître
3. Comment organiser ses pensées ?
4. Les expressions dans un débat
5. Les pronoms relatifs
6. Le vocabulaire
7. La présentation de documents (10 min)
8. Le sketch de vente (15 min)

## 1. La présentation de l'épreuve :

### A. LE DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE :

L'épreuve d'anglais se déroule en 3 parties (dans l'ordre) :

1. La **présentation d'un document textuel** ou vidéo (10 min).
2. Le **sketch de vente** autour d'un produit choisi au hasard (15 min).
3. La **présentation de vos périodes de stages** ou de votre alternance (10 min).



## 2. Les questions à connaître :

### A. TOUTES LES QUESTIONS À CONNAÎTRE :

**✗ Réservé aux membres ✗**













## **3 - Management de l'équipe commerciale :**

-

### **Table des matières :**

- 1. Le management de l'organisation**
- 2. La distribution**
- 3. Les structures commerciales**
- 4. Les statuts des commerciaux & la taille de l'équipe commerciale**
- 5. Le recrutement**
- 6. La rémunération**
- 7. Les objectifs commerciaux**
- 8. La rentabilité de l'action commerciale**
- 9. Le travail collaboratif**

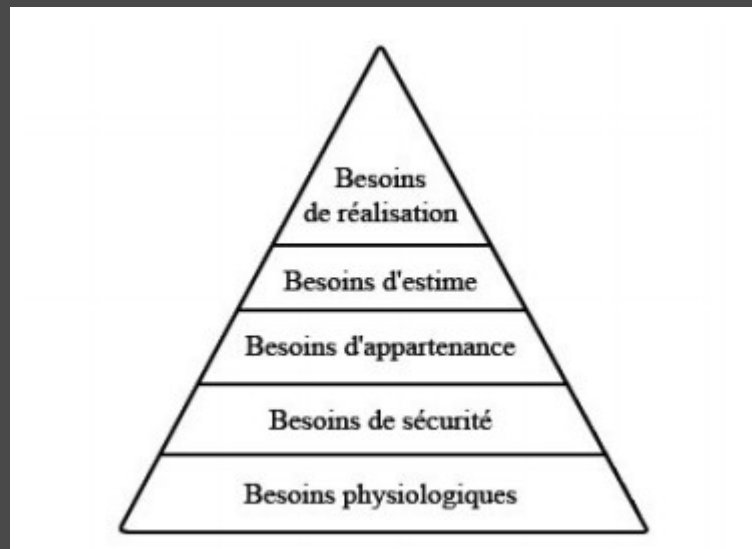


# 1. Le management de l'organisation :

## A. LES DIFFÉRENTS TYPES DE MANAGEMENTS :

Il existe 4 types de managements :

1. Le **management stratégique** : Le management stratégique concerne les **décisions prises à long terme**.
2. Le **management opérationnel** : Ce type de management concerne les **décisions de gestion courantes**.
3. Le **management nominatif** : Ce management est défini par **4 styles** (Autoritaire exploiteur, Autoritaire paternaliste, Consultatif ou Participatif).
4. Le **management par la motivation** : Le management par la motivation est défini par A. Maslow via la **pyramide de la motivation** (ci-dessous).



*Pyramide de la motivation de A. Maslow*

2. La distribution :

**✗ Réserve aux membres ✗**





















## 4 - Français :

-

### **Table des matières :**

- 1.** La méthodologie de la synthèse de documents
- 2.** La méthodologie de l'écriture personnelle
- 3.** Mes conseils

# 1. La méthodologie de la synthèse de documents :

## A. LES DIFFÉRENTS CRITÈRES DE LA SYNTHÈSE DE DOCUMENTS :

Voici les 6 différents critères pour mener à bien votre synthèse de documents :

1. **Introduction** en 6 à 8 lignes : présentation, problématique, plan en 2 parties.
2. **Dans chaque partie**, écrire 3 sous-parties de 20 à 25 lignes.
3. **Titre et alinéa** à chaque début de sous-partie.
4. **Interdiction de donner son avis** et d'utiliser le « je » ou le « nous ».
5. **Citer chaque document** minimum 2 fois dans la synthèse.
6. **Conclusion** de 1 à 2 lignes.

N.B : La **synthèse de document** représente **40 points sur 60** pour l'épreuve de culture générale.

2. La méthodologie de l'écriture personnelle :

**✘ Réserve aux membres ✘**



## 5 - Management des entreprises :

-

### Table des matières :

1. La logique entrepreneuriale et managériale & les finalités des entreprises
2. Les décisions & les styles de direction
3. Les stratégies
4. Les différents types d'analyses & la croissance
5. Les structures & les facteurs de contingences
6. La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
7. L'innovation
8. La méthodologie



# 1. La logique entrepreneuriale et managériale & les finalités des entreprises :

## A. LA DÉFINITION DE JOSEPH SCHUMPETER :

Joseph Schumpeter, célèbre économiste américain, définit :

- La **logique entrepreneuriale** : La **logique entrepreneuriale** est le pilier de l'économie car l'entrepreneur innove sans cesse. Il prend également des **risques** en saisissant de **nouvelles opportunités**.
- La **logique managériale** : La **logique managériale** se veut plus **rationnelle** et destinée à atteindre les objectifs d'une entreprise à **long terme** (généralement supérieure à 7 ans).

## B. LES DIFFÉRENTS TYPES DE FINALITÉS :

Peter Drucker, consultant, définit 4 types de finalités :

1. La **finalité économique** : L'entreprise développe une clientèle à long terme.
2. La **finalité sociale** : L'entreprise favorise les conditions de travail des salariés.
3. La **finalité environnementale** : La production de biens respecte l'environnement.
4. La **finalité sociétale** : L'entreprise finance des causes spécifique ou aide l'État.

2. Les décisions & les styles de directions :

**✘ Réservé aux membres ✘**















## 6 - Droit :

-

### Table des matières :

1. L'accès à l'emploi
2. La formation & les éléments du contrat de travail
3. La représentation du personnel
4. La rupture du contrat de travail
5. La prévention des difficultés de l'entreprise
6. Le contrat électronique
7. La surveillance des salariés
8. Le risque
9. La méthodologie

# 1. L'accès à l'emploi :

## A. LES DIFFÉRENTS TYPES DE LIBERTÉS :

Voici les 3 différentes libertés :

1. La **liberté de circulation** : tous les habitants de l'UE (union européenne) peuvent **chercher un emploi**, sans discrimination quelconque.
2. La **liberté d'entreprendre** : tous les habitants de l'UE peuvent **entreprendre**.
3. La **liberté d'établissement** : tous les habitants de l'UE peuvent choisir le pays dans lequel ils veulent **exercer une activité et y habiter**.

## B. LES DIFFÉRENTS TYPES DE CONTRATS :

Il existe 3 différents types de contrats. Les voici :

1. Le **contrat à durée indéterminée (CDI)** : ce contrat ne prend fin que par la démission, le licenciement ou le départ à la retraite du salarié en question.
2. Le **contrat à durée déterminée (CDD)** : ce contrat possède une date prédéfinie de fin de contrat.
3. Le **contrat de travail temporaire (CTT)** : ce contrat qui prend fin à terme de la mission (il s'agit souvent d'agences d'intérim).

2. La formation & les éléments du contrat de travail :

**✘ Réserve aux membres ✘**

















## **7 - Gestion de la clientèle :**

-

### **Table des matières :**

- 1.** L'analyse du portefeuille client
- 2.** L'analyse du chiffre d'affaires
- 3.** La prévision des ventes
- 4.** L'analyse du bilan
- 5.** Les coûts commerciaux
- 6.** Mes conseils

## 1. L'analyse du portefeuille client :

### A. LA MÉTHODE 80/20 :

La méthode 80/20 s'applique dans tous les domaines, et notamment dans l'analyse du portefeuille client. La voici :

- 80% des clients représentent 20% du chiffre d'affaires.
- 20% des clients représentent 80% du chiffre d'affaires.

Numéro de client	Chiffre d'affaires en euros	% en nombre de client	% nombre de client cumulé	% du chiffre d'affaires total	% chiffre d'affaires cumulé
1	800	10,00%	10,00%	50,00%	50,00%
2	480	10,00%	20,00%	30,00%	80,00%
3	96	10,00%	30,00%	6,00%	86,00%
4	80	10,00%	40,00%	5,00%	91,00%
5	64	10,00%	50,00%	4,00%	95,00%
6	16	10,00%	60,00%	1,00%	96,00%
7	16	10,00%	70,00%	1,00%	97,00%
8	16	10,00%	80,00%	1,00%	98,00%
9	16	10,00%	90,00%	1,00%	99,00%
10	16	10,00%	100,00%	1,00%	100,00%
Total	1600	100%		100%	

### B. LA MÉTHODE ABC :

La méthode ABC repose sur le même principe que la méthode 80/20, à l'exception qu'elle rajoute une nouvelle catégorie :

- Catégorie A : 20% des clients représentent 80% du chiffre d'affaires.
- Catégorie B : 30% des clients représentent 15% du chiffre d'affaires.
- Catégorie C : 50% des clients représentent 5% du chiffre d'affaires.

Catégories	Clients	Nombre de client en %	Chiffre d'affaires en %
A	1 et 2	20%	80%
B	3, 4 et 5	30%	15%
Catégories	6, 7, 8, 9 et 10	50%	5%
Total		100%	100%

2. L'analyse du chiffre d'affaires :

**✘ Réserve aux membres ✘**





















## 8 - Gestion de projet :

-

### **Table des matières :**

1. Le sketch de vente : épreuve E4
2. Le projet commercial : épreuve E6

## 1. Le sketch de vente : épreuve E4 :

### A. LE BUT DU PROJET COMMERCIAL :

Lors de vos épreuves E4, vous devrez proposer 3 fiches E4 qui ont pour objectif de présenter :

1. Une communication ou une négociation managériale.
2. Une situation de négociation vente.
3. Une autre situation de communication commerciale.

La situation de négociation vente sera obligatoirement demandée par le jury.

Cependant, les examinateurs vont vous demander de présenter, soit la situation de communication/négociation managériale, soit la situation de communication commerciale.



2. Le projet commercial : épreuve E6 :

**✘ Réserve aux membres ✘**

**BON COURAGE POUR VOS EXAMENS !**