

ANGLAIS LANGUE ÉTRANGÈRE

JÉRÔME ROQUES ·

BTS NDRC

Négociation et digitalisation de la relation client – Tome 1

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Le métier

Partie 1 - L'EXAMEN

L'ÉPREUVE - Le référentiel

- Méthodologie de l'examen oral

CHAPITRE 1 – COMPRENDRE , PRESENTER , COMMENTER

1 – Le compte-rendu et le commentaire d'un texte

2- La synthèse de documents

3 – Interpréter un graphique

4 -- Comprendre et commenter une vidéo

CHAPITRE 2 -DIALOGUER

1 - Interaction

2 - Aides à l'expression

3- Se présenter - Présenter son stage

Partie 2 - LES OUTILS DE LA COMMUNICATION

CHAPITRE 1 - CIVILISATION DES ÉTATS-UNIS ET DU ROYAUME-UNI

CHAPITRE 2 -VOCABULAIRE

2-1 -Comprendre l'anglais

- Vie professionnelle

- Vocabulaire de la presse et de l'économie

- Vocabulaire thématique

- L'anglais familier , l'anglais argotique

2-2 – S'exprimer en anglais

-Vocabulaire usuel

- Des arguments pour la vente

- vocabulaire professionnel

CHAPITRE 3 - SE PERFECTIONNER EN GRAMMAIRE

1 - Le groupe nominal

2 - Les quantificateurs

3 - Le groupe verbal

4 - Les temps

5 - La concordance des temps

6 - Les auxiliaires modaux

CHAPITRE 4 -| PHONETIQUE

Partie 3 - CORRIGÉS DES EXERCICES

INTRODUCTION

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.