

# BTS NDRC - BLOC 2 Digitalisation (E5)

## BLOC 2 : RELATION CLIENT À DISTANCE ET DIGITALISATION (E5)

Ce bloc couvre le webmarketing, la gestion de contenus digitaux, l'e-commerce et les outils CRM.

### GESTION DE LA RELATION CLIENT (GRC/CRM)

CRM (Customer Relationship Management) : ensemble des outils et techniques informatiques pour capter, traiter, analyser les informations relatives aux clients et prospects.

- Outil de base : BDD clients/prospects
- Technique clé : Marketing automation

#### Marketing Automation

Permet de personnaliser et automatiser les actions commerciales (envoi d'e-mails personnalisés) en fonction du comportement de l'internaute sur le site e-commerce.

### STRATÉGIES MARKETING DIGITAL

#### Inbound Marketing (Pull Marketing)

Marketing entrant : le prospect vient à l'entreprise. Stratégie à long terme basée sur le contenu de qualité.

#### Outbound Marketing (Push Marketing)

Marketing sortant : l'entreprise va vers le prospect. Prospection ciblée par phoning, e-mailing, ou événements en présentiel.

#### Le Pipe Commercial (Tunnel de vente)

Outil stratégique pour visualiser les opportunités de vente et évaluer le potentiel CA. Regroupe les étapes du processus de vente de la prise de contact à la conclusion.

### RÉFÉRENCIEMENT WEB

## SEO (Search Engine Optimization)

Référencement naturel - ensemble des techniques pour améliorer la position d'un site sur les SERP (pages de résultats des moteurs de recherche).

## SEA (Search Engine Advertising)

Référencement payant - Google Ads, annonces sur moteur de recherche et YouTube.

## RELATION CLIENT OMNISCANALE

Intégration de tous les canaux de contact client pour une expérience fluide.

- NPS (Net Promoter Score) : mesure de l'expérience client
- Parcours client : cartographie des points de contact

## PESO MODEL (Communication digitale)

- P - Paid : Médias payants (publicités)
- E - Earned : Médias gagnés (RP, bouche-à-oreille)
- S - Shared : Médias partagés (réseaux sociaux)
- O - Owned : Médias propriétaires (site web, blog)

## MANAGEMENT D'ÉQUIPE DE TÉLÉACTEURS

### Encadrement

- Organisation et répartition du travail
- Animation quotidienne et motivation

### Évaluation

- Indicateurs de performance (KPIs)
- Suivi des objectifs et entretiens individuels

## E-COMMERCE

### Optimisation du taux de conversion

- Analyse du tunnel de conversion
- Réduction de l'abandon de panier
- Automatisation des relances
- Diagnostic de l'activité d'un site e-commerce