

## FICHE MISSIONS BTS NDRC

-----  
Tuteur : gérant du centre  
Aide au tutorat : Animateur du réseau  
-----

### Mission globale : développer le chiffre d'affaires du centre

#### ❖ Dans le centre de vitrage automobile

- **Prise en charge des clients :**

1. assurer la prise en charge téléphonique et physique des clients
2. écoute des besoins et conseil client pour convertir un maximum de rendez-vous
3. proposer un devis et l'expliquer
4. prise en charge complète d'un dossier
5. gestion de l'appel avec l'assurance
6. effectuer un état des lieux

- **Restitution d'un véhicule :**

1. Maitrise du logiciel de facturation
2. préparer un dossier de restitution
3. expliquer de manière explicite les papiers à faire signer au client
4. promouvoir l'offre de parrainage
5. convertir un maximum de clients
6. promouvoir des offres partenaires et d'activités complémentaires

- **Divers :**

1. aide à la gestion des réseaux sociaux de l'entreprise
2. aide ponctuelle à l'atelier
3. entretien des locaux
4. solliciter des points réguliers avec le tuteur et l'animateur de réseau dans une démarche proactive

- **Pilotage du développement :**

1. mise à jour d'un tableau de bord consacré à la prospection terrain

## ❖ En dehors du centre

### • Prospection téléphonique et terrain ;

1. Maîtrise des offres et des services proposés par l'entreprise
2. Préparer la prospection terrain avec la méthode de vente apportée par le siège France
3. Prise de contact téléphonique ou terrain pour positionner un rendez-vous physique
4. Préparation du rendez-vous avec le soutien de l'animateur réseau
5. Assurer le déroulement d'un rendez-vous et obtenir un accord de partenariat
6. Assurer la mise en place du partenariat

### • Fidélisation des partenaires :

1. Programmer des visites régulières chez les partenaires existants
2. Optimiser au fur et à mesure les dispositifs validés au démarrage
3. Convertir des prises de rendez-vous pare-brise lors de ces visites terrain

### • Animations commerciales (stands) :

1. cibler et démarcher les magasins dans le but d'avoir un rendez-vous avec le décisionnaire
2. préparer le rendez-vous avec l'aide de l'animateur réseau
3. obtenir un accord magasin pour effectuer des animations commerciales
4. gestion d'un calendrier trimestriel pour programmer les futures animations
5. préparation des animations magasins (goodies, mobilier, etc)
6. assurer le bon déroulement d'une animation commerciale
7. assurer le suivi et la relance des rendez-vous pris

## ❖ Qualités requises

1. véhiculer en tout temps une image positive de l'entreprise auprès des clients
2. dynamique et de bonne présentation
3. être à l'écoute du besoin client
4. agilité d'esprit
5. force de proposition et proactif
6. pouvoir de persuasion
7. organisé, avec le sens des priorités