



## BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

### OBJECTIFS

**Former des responsables d'équipes commerciales.**

En s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication et en privilégiant le travail collaboratif, le technicien en Négociation et Relation Client inscrit son activité dans une logique de réseau et gère la relation commerciale dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation, participe à l'organisation commerciale de son entreprise et contribue à l'efficacité de sa politique commerciale

### PUBLIC CONCERNE

Jeunes titulaires ou ayant un niveau BAC

### CONDITIONS D'ADMISSION

Entretien individuel et de motivation

### CALENDRIER

Début de la formation : septembre 2016

Fin de la formation : mai 2018

Examen : juin 2018

### PROGRAMME

#### ➤ Enseignement Général

- ☑ **Culture Générale et expression** : L'objectif est de rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle à tous les niveaux.
- ☑ **Langue vivante** : étude du vocabulaire commercial usuel et économique, entraînement à l'expression écrite et oral appliquée aux problèmes professionnels, rédaction de courriers
- ☑ **Economie** : coordination des décisions économiques par l'échange, répartition des richesses.
- ☑ **Droit** : l'individu au travail, la structure et les organisations, le contrat,...
- ☑ **Management des Entreprises** : La finalité de l'entreprise, le management stratégique et opérationnel, les décisions et le processus de décision, définition de la démarche stratégique, diagnostic stratégiques, mise en œuvre de la stratégie.

#### ➤ Enseignement Professionnel

- ☑ **Mercatique** :
  - La démarche mercatique
  - L'analyse de la clientèle
  - Le contexte de l'action Commerciale
  - L'adaptation des solutions commerciales
- ☑ **Gestion Commerciale** :
  - Le prix
  - Les règlements et financements
  - Les marges
  - La gestion de la rentabilité et du risque
  - La Gestion de l'action Commerciale
- ☑ **Management commercial** :
  - Le cadre managérial
  - Les orientations managériales
  - Le management opérationnel
- ☑ **Technologies commerciales** :
  - L'environnement technique commercial :
  - Les technologies commerciales opérationnelles :
- ☑ **Communication – négociation** :
  - La communication dans la relation professionnelle, managériale
  - Les fondamentaux de la négociation commerciale
  - La négociation entreprise / particulier ; entreprise / entreprise ; entreprise / distributeurs



## BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

### ➤ LA FORMATION EN ENTREPRISE

L'enseignement théorique est complété par des périodes de formations en entreprise qui prennent la forme de stages (12 semaines) ou d'une alternance école / entreprise.

Dans son entreprise, le candidat effectue **des missions professionnelles de préparation et de suivi de projet ayant pour but :**

- D'acquérir des compétences professionnelles en situation réelle de travail
- De fournir une activité ayant un impact mesurable sur le chiffre d'affaires de l'entreprise.
- Ces activités et missions sont utilisées par le candidat pour élaborer des dossiers qui serviront de supports aux épreuves pratiques E4 et E6.

### REGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES	FORME	DUREE	COEF
E1. Culture Générale et expression	Ecrite	4 heures	3
E2. Communication en langue vivante étrangère 1	Orale	30 mn*	3
E3. Economie, droit, management des entreprises	Ecrite	4 heures	2
- Economie et droit		3 heures	1
- Management des Entreprises			
E4. Communication Commerciale	Orale	40 mn*	4
E5. Management et Gestion d'Activités Commerciales	Ecrite	5 heures	4
E6. Conduite et présentation de projets commerciaux	Orale	1 heure	4
EF1. Epreuve facultative : langue vivante étrangère 2**	Orale	20 mn *	1

\* Epreuve précédée d'un temps égal de préparation

\*\* Les notes obtenues aux épreuves facultatives ne sont prises en compte que pour leur part excédent la note 10/20. Les points supplémentaires sont ajoutés au total des points obtenus aux épreuves obligatoires en vue de la délivrance du diplôme.

### APRES LES ETUDES

Ce BTS a vocation à être un diplôme d'insertion professionnelle. Après ces études, vous pouvez donc en fonction de la taille et de la nature de l'entreprise exercer des métiers diversifiés : prospecteur, promoteur des ventes, animateur réseau ; télévendeur ; téléconseiller ; vendeur ; représentant ; commercial ; conseiller de clientèle ; chargé d'affaire ; agent commercial.

Avec de l'expérience, vous pouvez évoluer vers les métiers du management des équipes commerciales : **chef ou responsable des ventes ; responsable d'équipes de prospection ; responsable de secteur ; assistant manager...**

Vous pouvez également intégrer une 3<sup>ème</sup> année de spécialisation post – BTS avant d'entre dans la vie professionnelle.