

CENTRE FORMATION *Management et Business School* vous propose des formations certifiées et des diplômes d'Etat. Toutes les formations sont réparties entre les cours suivis à l'école et la pratique en entreprise.

CENTRE FORMATION *Management et Business School* dispose d'un réseau d'entreprises partenaires, et accompagne chaque candidat dans ses recherches d'entreprises.

10/12 rue de la poissonnerie – 18000 Bourges

Tél. 02.48.23.14.90 – Fax : 02.48.23.14.91

contact@centreformation.eu

<https://www.centre-formation-bourges.fr/>



BTS NÉGOCIATION RELATIONS CLIENTS

OBJECTIFS :

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 :

- ♦ Dossier de candidature
- ♦ Entretien individuel et de motivation

CALENDRIER :

- ♦ Début de la formation : Septembre 2018
- ♦ Fin de la formation : Mai 2020
- ♦ Examen : Juin 2020

APRES LA FORMATION :

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...

PROGRAMME :

- ♦ **Enseignement général** : Culture générale et expression, langue vivante, droit, économie, management des entreprises.
- ♦ **Enseignement professionnel** : Mercatique, technologie commerciale, gestion, communication, négociation, management commercial.

♦ La formation en entreprise :

L'enseignement théorique est complété par des périodes de formations en entreprise qui prennent la forme de stages (12 à 14 semaines) ou d'une alternance école / entreprise.

Dans son entreprise, le candidat effectue des missions professionnelles de préparation et de suivi de projet (10 demies journées maximum par année scolaire) ayant pour but :

- ♦ De permettre la découverte de l'environnement professionnel et de faciliter l'intégration dans l'entreprise
- ♦ De Préparer les actions menées dans l'entreprise et d'évaluer le résultat de ces actions dans le but d'élaborer un dossier (épreuves E5/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			
▪ Economie et droit	Ecrite	4 heures	2
▪ Management des Entreprises	Ecrite	3 heures	1
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.