

BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

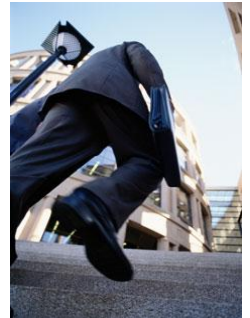
Diplôme d'Etat

MISSIONS

Le titulaire du BTS Négociation Relation Client est un Vendeur-Manager commercial qui gère la relation client de la prospection à la fidélisation et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires.

Les fonctions essentielles de son activité:

- Prospecter une clientèle ciblée
- Proposer, promouvoir et vendre un produit / service
- Gérer un porte-feuille client
- Fidéliser la clientèle
- Organiser l'activité commerciale



EMPLOIS VISES

- Relation client : Attaché Commercial terrain, Conseiller Commercial, Chef de secteur GMS, Courtier.
- Management des équipes commerciales : Chef des ventes, Responsable des ventes, Assistant manager

SECTEURS D'ACTIVITES

Le titulaire du BTS N.R.C. exerce ses fonctions au sein d'entreprises de toute taille qui proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

CONDITIONS D'ADMISSION

La 1^{ère} année de BTS est ouverte aux bacheliers de toutes les sections.

Procédure :

- Etude du dossier de candidature
- Entretien Individuel

PROFIL / QUALITES REQUISES

- Goût du challenge
- Ténacité
- Motivation
- Autonomie
- Prise d'initiative
- Réactivité

POURSUITE D'ETUDES

- Bachelor Responsable
- Marketing opérationnel

PROGRAMME DE FORMATION

▶ ENSEIGNEMENT GENERAL

Culture générale et expression - Langue vivante étrangère- Management des entreprises -
Economie générale – Droit

▶ ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

GESTION CLIENTELE

- La mercatique
- L'analyse de la clientèle
- La détermination et la gestion de l'offre produits/services
- La fixation du prix
- La communication médias
- Les règlements et le financement
- La gestion de la rentabilité et du risque client
- L'estimation de l'effort commercial
- La recherche des informations commerciales
- L'utilisation des bases de données clients/prospects
- L'organisation de la prospection

RELATION CLIENT

- L'analyse de la demande
- Les calculs de prix et marge
- La communication dans la relation professionnelle
- Les fondamentaux de la relation commerciale
- Les techniques de négociation
- La communication commerciale

MANAGEMENT DE L'EQUIPE COMMERCIALE

- L'organisation de la distribution
- La planification et le suivi de l'action commerciale
- Le cadre managériale
- Le management opérationnel
- La communication managériale
- Le travail collaboratif
- La formation commerciale

ACTIONS PROFESSIONNELLES

- Actions professionnelles de mercatique, de gestion commerciale, de communication, de négociation et de management commercial.

▶ REGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES	COEFF	DUREE	FORME
E1-Culture générale et expression	3	4h	Ecrite
E2-Langue vivante étrangère 1	3	30mn + 30mn	Orale
E31- Economie - Droit	2	4h	Ecrite
E32 - Management des entreprises	1	3h	Ecrite
E4-Communication commerciale	4	40mn + 40mn	Orale
E5-Management et gestion d'activités commerciales	4	5h	Ecrit
E6-Conduite et présentation de projets commerciaux	4	1h	Orale