

BTS NÉGOCIATION RELATION CLIENT

Ce BTS forme des vendeurs généralistes qui répondent bien aux besoins des entreprises dont la production ne demande pas des compétences techniques très spécialisées. Ces techniciens supérieurs sont des professionnels de terrain, souvent employés dans la vente itinérante, le démarchage. Ce métier demande de réelles aptitudes à communiquer et une bonne dose d'initiative pour prospecter de nouveaux clients.

CONDITIONS D'ADMISSION

- Niveau BAC minimum (Niveau IV)
- Appréciation du dossier scolaire
- Tests et entretien de motivation

PROFIL

- Polyvalence, esprit d'initiative
- Autonomie
- Amabilité, diplomatie, facilité de contact
- Bonne culture générale et expression
- Capacité d'analyse et de synthèse

PROGRAMME DE FORMATION

- **Culture générale et expression**
- **Environnement économique**
Economie générale
Management des entreprises
- **Environnement juridique**
Droit civil
Droit commercial
Droit du travail
- **Mercatique**
Analyse de la clientèle
Contexte de l'action commerciale
Stratégie et solutions commerciales
- **Gestion commerciale**
Marges de manoeuvre en négociation
Prix, règlement, financement, marges
Gestion de la rentabilité et du risque client
Portefeuille clients / prospects
- **Management commercial**
Définition des procédures managériales - cadre managérial
Construction de l'équipe commerciale
Management opérationnel
Animation de l'équipe et management du réseau de vente
- **Communication-Négociation**
Efficacité des relations entre acteurs - communication dans la relation professionnelle
Impact de l'environnement social
Communication managériale
Négociation commerciale (comportement, achat, plan de vente)
- **Technologies commerciales**
Environnement et technologies du commercial
Bases de données clients / prospects
Plans de prospection et gestion du temps
Communication commerciale
- **Langue vivante étrangère**

RÈGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES OBLIGATOIRES	COEFF	DUREE	FORME
Culture Générale et Expression	3	4h	Ecrite
Communication en langue vivante étrangère	3	30 min	Orale
Economie Droit	2	4h	Ecrite
Management des entreprises	1	3h	Ecrite
Communication commerciale	4	40min	Orale
Management et gestion d'activités commerciales	4	5h	Ecrite
Conduite et présentation de projets commerciaux	4	1h	Pratique
EPREUVE FACULTATIVE	COEFF	DUREE	FORME
Langue vivante étrangère II	2	20 mn	Orale

ORGANISATION DE LA FORMATION

- Rythme d'alternance adapté aux exigences de l'entreprise
- 1200 heures de formation sur deux ans pour les candidats niveau IV (niveau Bac)
- 600 heures de formation sur un an pour les candidats niveau III (niveau Bac+2)

EVOLUTIONS...

- Chef des ventes
- Manager d'équipe
- Négociateur
- Délégué commercial...