



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Programme détaillé

Objectifs de la formation

Le Brevet de Technicien Supérieur de Négociation et Relation Client est un diplôme national de l'enseignement supérieur qui s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité :

1 - Vente et gestion de la relation client

- Création et développement de clientèles
- Négociation - vente
- Création durable de valeur dans la relation client

2 - Production d'informations commerciales

- Intégration du système d'information commerciale
- Gestion de l'information commerciale
- Contribution à l'amélioration du système d'information commerciale

3 - Organisation et management de l'activité commerciale

- Pilotage de l'activité commerciale
- Évaluation de la performance commerciale
- Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale

4 - Mise en œuvre de la politique commerciale

- Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
- Adaptation et mise en œuvre du plan d'actions commerciales
- Participation à l'évolution de la politique commerciale



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Programme détaillé

Les métiers

Les emplois relèvent de la fonction commerciale - vente. Par-delà une certaine diversité terminologique d'appellation de ces emplois, il est possible d'identifier trois grands axes d'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client : le soutien à l'activité commerciale, la relation client et le management des équipes commerciales. À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :

- Domaine du soutien à l'activité commerciale : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau.
- Domaine de la relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, responsable comptes - clés, responsable de secteur, ingénieur commercial, agent commercial, négociant - distributeur, courtier.
- Domaine du management des équipes commerciales : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant manager.

Des études peuvent également être poursuivies au terme de ce BTS, en école de commerce ou à l'université en licence professionnelle.

Durée des études

Les inscriptions sont réservées aux élèves de niveau BAC ou plus, et sont ouvertes dans la mesure des places disponibles.

La formation du BTS Négociation et Relation Client s'effectue en deux années de préparation au diplôme.

Les cours sont complétés par des travaux pratiques et dirigés.

Si vous optez pour la formation en initiale, un stage en entreprise de 16 semaines doit être effectué sur l'ensemble de la période de formation. Une période minimale de 6 semaines consécutives est obligatoire. Les semaines restantes peuvent être fractionnées en plusieurs périodes.

Il se déroule obligatoirement au sein d'entreprises ou d'organisation dont l'activité principale est la commercialisation de biens et de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

Les semaines doivent être réparties de façon sensiblement égales sur les deux années de formation et peuvent être fractionnées sur des durées de deux semaines au minimum et sept semaines au maximum, en fonction du projet pédagogique et des contraintes de l'entreprise d'accueil.

Si vous optez pour la formation en alternance, le rythme est de deux jours en cours / trois jours en entreprise, sauf pendant quelques périodes où vous serez à plein temps en entreprise.



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Programme détaillé

I - Gestion de clientèle

- > La mercatique, une démarche centrée sur le client
- > L'analyse de la clientèle
- > La fixation des prix
- > La communication Médias
- > Les règlements et le financement
- > La gestion de la rentabilité et du risque client
- > L'analyse du portefeuille clients / prospects
- > La prise en compte du risque global pour l'entreprise
- > L'estimation de l'effort commercial
- > Recherche des informations commerciales
- > Utilisation des bases de données clients / prospects

II - Relation client

- > La demande
- > Les prix
- > Les marges
- > Introduction à la communication
- > La communication dans la relation professionnelle
- > Les relations entre les acteurs
- > L'impact de l'environnement social
- > L'efficacité relationnelle
- > Les fondamentaux de la négociation commerciale
- > Stratégie et techniques de négociation
- > Outils d'aide à la vente et de concrétisation de l'accord
- > La négociation entreprise / particulier
- > Techniques d'approche du client particulier
- > Spécificités du plan de ventes
- > La négociation entreprise / entreprise
- > Spécificités du plan de vente
- > La négociation entreprise / distributeurs
- > Spécificités du plan de vente



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Programme détaillé

III - Management de l'équipe commerciale

- > L'organisation de la distribution
- > L'évaluation de l'efficacité de l'action commerciale
- > La planification et le suivi de l'action
- > Le cadre managérial
- > L'équipe : élément de la structure commerciale
- > Installation de la relation managériale
- > Constitution de l'équipe commerciale
- > Définition des procédures managériales
- > Management opérationnel
- > Mise en œuvre des plans d'action commerciale
- > Animation d'équipe
- > Le management du réseau de vente
- > Le diagnostic de la relation managériale
- > Les spécificités de la communication managériale
- > Travail collaboratif
- > Formation commerciale

IV - Gestion de projet

- > L'environnement de l'action
- > Les marchés
- > La concurrence
- > La veille commerciale
- > Les orientations stratégiques
- > Détermination et gestion de l'offre produits / services
- > Les opérations de communication hors média
- > La prise de décision
- > Communication et management de projet
- > Environnement technologique du commercial
- > Organisation de la prospection
- > La gestion du temps

V - Expression française

Objectifs : L'enseignement du français vise à rendre les étudiants aptes à une communication efficace dans la vie courante et dans la vie professionnelle.

L'enseignement comporte des exercices variés tels que :

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer, se documenter
- Appréhender et réaliser un message, maîtriser la langue écrite
- Apprécier un message ou une situation



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Programme détaillé

VI - Anglais

Objectifs :

- Compréhension de l'anglais écrit et oral (exploiter des documents de nature diverse à caractère professionnel)
- L'expression écrite (s'exprimer par écrit de manière intelligible à un niveau acceptable de correction)
- L'expression orale (participer utilement à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle)

VII - Economie/Droit

Objectifs : L'épreuve vise à évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composants méthodologiques en notionnels.

ECONOMIE GENERALE

- Introduction à la connaissance économique
- Les acteurs de la vie économique et sociale et leurs comportements
- Prix et revenus
- La monnaie et le financement de l'économie
- Evolution et analyse des grandeurs globales de l'économie
- Les formes d'organisation de l'activité économique et des principaux types d'économies réelles à divers niveaux de développement
- Les relations économiques internationales
- Développement et croissance

ECONOMIE D'ENTREPRISE

- L'entreprise et ses systèmes
- Le savoir-entreprendre
- Le fonctionnement de l'entreprise
- La stratégie
- Entreprise et société

DROIT

- Cadre de la vie juridique
- Les acteurs de la vie juridique
- Les droits et les biens
- Structure juridique de l'entreprise
- Le cadre juridique des échanges
- Droit social



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Le règlement d'examen

Intitulé	Mode	Durée	Coefficient
<i>Culture et expression</i>			
Culture Générale et Expression	écrit	4 heures	3
Communication en Anglais	oral	30mn+30mn	3
Economie-Droit	écrit	4 heures	3
Communication Commerciale (1)	CCF	-	4
Management et Gestion d'Activités Commerciales (2)	écrit	5 heures	4
Conduite et Présentation de Projets Commerciaux (3)	pratique	1 heure	4

(1) Objectifs : Apprécier votre aptitude à analyser et maîtriser une situation de communication – négociation professionnelle dans ses différentes dimensions.

(2) Objectifs : Vérifier vos aptitudes à

- analyser des situations commerciales réelles
- rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés
- mobiliser les savoirs associés

(3) Objectifs : Vérifier votre aptitude à construire et à mettre en œuvre un projet commercial réalisé pour une entreprise ou une organisation ayant pour activité principale la vente de biens et/ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs ou revendeurs).

Il sera plus particulièrement vérifié votre aptitude à :

- prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte commercial identifié
- mettre en œuvre des compétences appliquées à des situations professionnelles réelles en s'appuyant sur les technologies commerciales adaptées
- s'organiser, agir et travailler en équipe
- communiquer en face à face, argumenter, convaincre et apporter un regard critique.



BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT

DIPLÔME D'ETAT

Tarifs

CYCLE	TARIF ANNUEL	MODALITES
BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT 1ère année	3 490 €	Inscription : 760 € Rentrée : 1330€ Solde en 2 x 700 €
BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT 2ème année		

Tarif valable pour la formation initiale, la formation en alternance étant sans frais