BTS Négociation et Relation Client

■ Objectif de la formation

L'activité du titulaire du BTS Négociation et Relation Client consiste à gérer la relation client dans sa globalité de la prospection à la fidélisation dans une optique de développement durable.

Il contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires. Il est la première interface entre l'entreprise et son marché. Son activité s'inscrit dans une logique de réseau et de coopération.

■ Le programme de formation

Enseignement Général

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

Enseignement Professionnel

- Gestion de la clientèle
- Relation client
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de projet

■ Référentiel d'Examen

Epreuves	Coef.	Forme	Durée
E1- Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E2- Langue vivante étrangère 1	3	Orale	30 min
E3- Economie, Droit et Management des entreprises			
E3a- Economie et Droit	3	Ecrite	3 h
E3b- Management des entreprises	3	Ecrite	3 h
E4- Communication commerciale	4	Orale	40 min
E5- Management et gestion d'activités commerciales	4	Ecrite	5 h
E6- Conduite et présentation de projets commerciaux	4	Pratique	1 h
Epreuve facultative			
EF1- Langue vivante étrangère 2	2	Orale	20 min

■ Régime d'Etudes et Expérience professionnelle

>>> En alternance

Sur les deux années, vous travaillerez 3 jours par semaine au sein d'une entreprise et vous serez 2 jours consécutifs en formation.

>>> En initial

Sur les deux années vous êtes tenus d'effectuer entre 8 et 16 semaines de stage selon votre BTS.

■ **Votre Profil**

▶ **Qualités**

- Autonome
- Persévérant
- Sens de la négociation
- Dynamique
- Mobile
- Sens des responsabilités
- Sens de la communication
- Curieux
- Rigoureux
- Esprit d'initiative

▶ **Compétences**

- Vente et gestion de la relation client
- Production d'informations commerciales
- Organisation et Management de l'activité commerciale
- Mise en œuvre de la politique commerciale

■ **Que faire après le BTS?**

▶ **Perspectives d'emploi**

Sont concernés tous les emplois commerciaux qui se caractérisent par une démarche active en direction des clients.

A court terme

Prospecteur, téléprospecteur, animateur des ventes, conseiller de clientèle, commercial, négociant....

A moyen terme

Chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable de secteur, assistant manager

▶ **Poursuivre vos études**

- Au sein de l'EXXECC (DEESGEST, DEESMA,...)
- Licence pro en cursus universitaire
- Concours passerelle aux grandes écoles

■ **Conditions d'admission**

Bac ou niveau bac. Admission sur dossier de candidature, entretien de motivation et test.

Alternance

EXXECC

22 rue Jean Mermoz 13008 Marseille
Tél. 04 91 02 50 56. Fax. 04 91 02 46 06
www.exxecc.fr