

BTS NRC

Négociation Relation Client



Le titulaire du BTS Négociation et Relation Client a pour perspective d'être le premier interface entre l'entreprise et son marché.

- Il **exerce** ses activités dans des organisations ou entreprises qui proposent des biens et / ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).
- Il **participe** à la gestion de la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation

et il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires, à l'organisation et à la politique commerciale de l'entreprise.

- Il **veille** à la maîtrise des technologies de l'information et de la communication autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

BAC +2
DIPLOME D'ETAT

Niveau scolaire :

- Etre titulaire d'un BAC
- Ou avoir un niveau BAC
- Dispositif VAE, CIF
- Sur Dossier, tests, entretien individuel

Modalités :

- 2 ans de formation
- **Alternance** : 2 jours en cours / 3 jours en entreprise
- **Etudiant** : 16 semaines de stage en entreprise

VALIDATION EXAMEN

REGLEMENT D'EXAMEN :

Le BTS est délivré à tous les candidats ayant obtenu une moyenne générale supérieur ou égale à 10 sur 20 à l'ensemble des épreuves de l'examen affectées de leur coefficient.

EPREUVES	MODE	DUREE	COEF
Management et Gestion d'activités commerciales	ECRIT	5h	4
Communication commerciale	ORAL	40 min	4
Conduite et présentation de projet commerciaux	ORAL	1h	4
Culture Générale et expression	ECRIT	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	ORAL	30 min	3
Économie, droit, management des entreprises :			
• Economie et Droit	ECRIT	4h	2
• Management des entreprises	ECRIT	3h	1

VOTRE PROGRAMME

- **Culture générale et expression**
- **Langue vivante étrangère**
- **Environnement économique**
 - Économie générale
 - Management des entreprises
- **Environnement juridique**
 - Droit civil
 - Droit commercial
 - Droit du travail
- **Mercatique**
 - Démarche centrée sur le client
 - Contexte de l'action commerciale (marché, demande, concurrence, environnement)
 - Analyse de la clientèle
 - Stratégies et solutions commerciales (offre, prix, réseaux de distribution...)
- **Gestion commerciales**
 - Marge de manœuvre en négociation
 - Prix, règlement, financement, marges
 - Gestion de la rentabilité et du risque client
 - Portefeuille clients / prospects
- **Management commercial**
 - Définition des procédures managériales
 - Constitution de l'équipe commerciale
 - Organisation de l'activité, plan d'actions
 - Animation de l'équipe et management du réseau de vente
- **Communication - Négociation**
 - Efficacité des relations entre les acteurs
 - Impact de l'environnement social
 - Communication managériale
 - Communication et négociation commerciale (Comportements, achats, plan de vente)
- **Communication - Négociation**
 - Efficacité des relations entre les acteurs
 - Impact de l'environnement social
 - Communication managériale
 - Communication et négociation commerciale (Comportements, achats, plan de vente)
- **Communication - Négociation**
 - Efficacité des relations entre les acteurs
 - Impact de l'environnement social
 - Communication managériale
 - Communication et négociation commerciale (Comportements, achats, plan de vente)
- **Activités professionnelles**
 - Suivi entreprise
 - Maîtrise des techniques de l'entretien



www.evolua-formation.fr

Organisme de Formation – Ecole Technique Privée hors contrat

18 Avenue de Garbsen - CITIS - 14200 Hérouville Saint-Clair

Tél. : 02 31 47 47 00 - contact@evolua-formation.fr

