

BTS Négociation Relation Client

Programme de formation sur 2 ans

Le BTS NRC doit permettre au diplômé de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. Il doit contribuer à développer le chiffre d'affaires dans la durée. Il peut exercer son activité : seul ou en équipe, en autonomie totale ou partielle et assurer la responsabilité d'une équipe commerciale.

CONTENU DE LA FORMATION

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

- **Mercatique**
 - La mercatique centrée sur le client
 - L'adaptation des solutions commerciales aux cibles
- **Gestion commerciale**
 - La gestion de la rentabilité et du risque client
 - La gestion de l'action commerciale
- **Informatique commerciale**
 - Organisation Informatique
 - Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
 - Informatique appliquée à la gestion de l'offre
- **Management commercial**
 - Le cadre managérial et les orientations
 - Le management opérationnel
- **Communication / Négociation**
 - La communication dans la relation professionnelle
 - La communication dans la relation managériale
 - La négociation en B to B
- **Projets professionnels**
 - Projets concrets réalisés en entreprise et présentés à l'oral
 - > Exemple : prospection d'une nouvelle cible clients, mise en place de la commercialisation d'une nouvelle gamme de produits

MATIÈRES GÉNÉRALES

- **Langue Vivante I**
 - Vocabulaire commercial et professionnel
 - Situations de communication
 - Rédaction professionnelle et écrite
- **Économie - Droit**
 - Économie générale
 - Économie d'entreprise
 - Droit commercial et social
 - Management des entreprises
- **Culture générale et expression**
 - Culture générale
 - Méthodologie d'analyse
 - Techniques d'expression orale

LES RISE POUR OBTENIR LE CPE

- **Technologies de l'information et de la communication**
 - Internet et système d'information
 - Techniques de création et d'administration de site
 - Bibliothèque en ligne et e-learning
- **Langue Vivante II***
 - 2 niveaux : débutant et confirmé
- **Techniques de développement personnel**
- **Élaboration de son projet professionnel présenté devant un jury de chefs d'entreprise**

*Anglais indispensable en LVI ou LVII

www.risefrance.com



BUSINESS SCHOOL / BUSINESS CENTER

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE SUPÉRIEUR PRIVÉS

RÉSEAU DES INSTITUTS SUPÉRIEURS DE L'ENTREPRISE

BTS Négociation Relation Client

MISSIONS POSSIBLES EN ENTREPRISE

EXEMPLES DE MISSIONS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE

- Prospection
- Négociation, vente
- Qualification de fichiers
- Développement et fidélisation clients
- Analyse du portefeuille clients/prospects
- Utilisation d'outils de marketing direct
- Création d'outils d'aide à la vente

EXEMPLES DE MISSIONS LIÉES AU SUIVI ET À LA GESTION DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Veille, analyse et partage de l'information commerciale
- Amélioration du système d'information commerciale
- Mise en place et suivi d'indicateurs de performance : tableaux de bord...
- Participation à l'évolution de la politique commerciale

RÈGLEMENT DE L'EXAMEN

INTITULÉ	MODE	DURÉE	COEF.
Épreuves obligatoires :			
1 - Culture générale et expression	Écrit	4 h	3
2 - Économie - Droit - Management des entreprises	Écrit	4 h	3
- Economie - Droit	Écrit	4 h	2
- Management des entreprises	Écrit	3 h	1
3 - Anglais	Oral	30 min	3
	(prépa : 30 min)		
4 - Management et Gestion d'activités commerciales	Écrit	5 h	4
5 - Communication commerciale	Oral	40 min	4
	(prépa : 40 min)		
6 - Conduite et présentation de projets commerciaux	Oral	1 h	4

MÉTIERS VISÉS

À court terme :

- Prospecteur
- Téléprospecteur
- Promoteur des ventes
- Technico commercial(e)
- Assistant(e) commercial(e)
- Commercial(e) itinérant(e)
- Négociateur en B to B

À moyen terme :

- Animateur des ventes
- Animateur réseau
- Responsable des ventes
- Superviseur

www.risefrance.com



BUSINESS SCHOOL / BUSINESS CENTER

ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE SUPÉRIEUR PRIVÉS

RÉSEAU DES INSTITUTS SUPÉRIEURS DE L'ENTREPRISE