

PROGRAMME BTS NÉGOCIATION RELATION CLIENT

Nom Prénom :

Durée totale : 1100 Heures

Objectifs : Le titulaire du BTS Négociation Relation Clients est un vendeur- manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. Il inscrit son activité dans une logique de réseau. Les principales appellations, en fonction des domaines d'activité, pour les postes visés sont :

- Soutien à l'activité commerciale : prospecteur, animateur des ventes, animateur réseau, etc.
- Relation client : vendeur, représentant, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires, responsable comptes-clés, ingénieur commercial, courtier, etc.
- Management d'équipe commerciale : chef des ventes, superviseur, responsable de secteur, assistant manager, etc.

Moyens : La liste des formateurs et des moyens pédagogiques sont remis avec le livret d'accueil et affichées dans le centre.

Culture Générale et Expression (80 heures)

L'objectif est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité

- Communication orale et écrite
- S'informer, se documenter
- Appréhender un message
- Réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation

Langue vivante 1 - Anglais ou Espagnol (112 heures)

L'objectif est d'évaluer :

- La compréhension de la langue vivante étrangère orale
- L'expression orale

Economie Droit (132 heures)

Economie générale

- La coordination des décisions économiques
- La création de richesse et la croissance économique
- La répartition des richesses
- Le financement de l'économie
- La politique économique dans le cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale

Droit

- L'individu au travail
- Les structures et les organisations
- Le contrat, support de l'activité économique de l'entreprise
- L'immatériel dans les activités économiques
- L'entreprise face aux risques

Management des entreprises (64 heures)

1. Finaliser et décider
 - Entreprendre et diriger
 - Elaborer une stratégie
2. Mettre en Œuvre une stratégie
 - Adapter la structure
 - Mobiliser les ressources

Gestion de clientèles (170 heures)

- Mercatique : bases, analyse de la clientèle, fixation du prix de vente, communication média
- Gestion commerciale : règlement et financement, rentabilité, risque client, estimation de l'effort commercial
- Technologie commerciale : recherche d'information commerciale, bases de données clients prospects

Relation client (190 heures)

- Mercatique : la demande
- Gestion commerciale : prix et marges
- Communication Négociation : la communication dans la relation professionnelle, les fondamentaux de la négociation commerciale, la négociation avec les particuliers – les entreprises – les distributeurs
- Technologie commerciale : la communication commerciale

Management de l'équipe commerciale (148 heures)

- Mercatique : l'organisation de la distribution
- Gestion commerciale : efficacité de l'action commerciale, planification et suivi
- Management commercial : le cadre managérial, installation de la relation managériale, constitution de l'équipe commerciale, définition des procédures, management opérationnel
- Communication Négociation : diagnostic de la relation managériale
- Technologie commerciale : travail collaboratif, partage d'informations

Gestion de projet (204 heures)

- Mercatique : environnement de l'action, les marchés, la concurrence, la veille commerciale, les orientations stratégiques, détermination et gestion de l'offre, les opérations de communication hors média
- Gestion commerciale : prise de décision
- Communication Négociation : la communication et la gestion de projet
- Technologie commerciale : environnement, organisation de la prospection, gestion du temps

TOTAL : 1100 HEURES