

# BTS NRC

Diplôme d'état

## Objectifs de la formation

Le titulaire du BTS **Négociation et Relations Client** 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. 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 spécifique à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciale.

## Secteur professionnel

L'activité du titulaire du BTS Négociation et relation client est déterminée par la taille de l'organisation, la nature de l'offre, la valeur du client, son statut juridique (salarié ou indépendant) et son mode de contrôle.

Les organisations ou entreprises de toute taille, dans lesquelles le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client exerce son activité, proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

La fonction commerciale de ces entreprises ou organisations s'organise de façon privilégiée autour d'une équipe de vente interne et/ou externe développant une démarche active en direction de la clientèle.

## Métiers préparés

Les emplois relèvent de la fonction commerciale – vente. Prospecteur, promoteur des ventes, animateurs des ventes, animateur réseau.

Vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, négociant, distributeur, courtier, chef des ventes, assistant manager.

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.

## Profil

Le commerce vous intéresse, vous avez l'esprit d'équipe, le sens de l'initiative et des responsabilités, vous aimez relever les défis car vous pouvez faire preuve de dynamisme et de ténacité, vous possédez également de la rigueur et de la méthode, cette formation vous conviendra parfaitement.

## Conditions d'admission

La première année de BTS est ouverte aux bacheliers de toutes les sections ainsi qu'aux étudiants justifiant du niveau bac. Notre sélection repose sur deux éléments : un bon dossier scolaire et une réelle motivation, évalués lors d'un entretien individuel.

## Applications professionnelles

**En formation initiale :** D'une durée de douze à quatorze semaines, il se fractionne en deux stages répartis entre la première et la seconde année, il a lieu en milieu professionnel et fait l'objet d'un dossier dont le candidat se servira pour une épreuve d'oral à l'examen final.

**En contrat d'apprentissage :** 2 à 5 jours par semaine en formation dans notre centre. Travail chez l'employeur les autres jours et pendant les vacances scolaires. (L'étudiant est salarié de l'entreprise et bénéficie de 5 semaines de congés payés). Possibilité de CIF et de VAE.

## **Culture générale et expression**

Culture générale  
Méthodologie d'analyse et de synthèse  
Techniques d'expression orale et écrite

## **Langue vivante étrangère (Anglais ou Espagnol)**

Anglais/Espagnol professionnel  
Compréhension écrite et orale  
Expression écrite et orale

## **Communication commerciale**

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication – négociation professionnelle, intégrer les dimensions et les indicateurs de la relation. Construire une situation de communication, maîtriser la relation.

## **Mercatique**

Le contexte de l'action commerciale, la demande, l'analyse de la clientèle, l'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients.

## **Gestion et management commercial**

Gestion des marges de manœuvre dans la négociation.  
Gestion de la rentabilité et du risque client.  
Gestion de l'action commerciale et fonctionnement des organisations commerciales.  
Management opérationnel, animation d'équipe, management du réseau de vente.

## **Technologies commerciales**

Mise en place des technologies commerciales opérationnelles (organisation de la prospection, gestion du temps...) après étude et analyse de l'environnement technologique du commercial. Maîtrise des outils bureautiques office liés à l'activité commerciale, logiciel GRC (Gestion de la Relation Client), logiciel gestion planning, utilisation de base de données.

## **Communication négociation**

La communication dans la relation managériale.

Epreuves obligatoires	Mode	Durée	Coefficient
Français	Ecrit	4h	3
Communication en langue vivante étrangère	Oral	30 + 30mn	3
Economie / Droit	Ecrit	4h	3
Communication Commerciale	Orale	40 + 40mn	4
Management et Gestion d'Activités Commerciales	Ecrit	5h	4
Conduite et présentation de Projets Commerciaux	Pratique	1h	4