



# BTS

FORMATION INITIALE - STATUT ÉTUDIANT - FORMATION EN ALTERNANCE - STATUT SALARIÉ - PRÉPARATION EN 2 ANS  
FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE - CONGÉ INDIVIDUEL DE FORMATION

## NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

### ANALYSE DE L'ACTIVITÉ

L'activité du titulaire du BTS Négociation et Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux.

Ce technicien supérieur est un vendeur-manager-commercial qui gère la relation client, de la prospection jusqu'à la finalisation.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. Il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

Quatre fonctions caractérisent son activité :

- ✓ La vente et la gestion de la relation client
- ✓ La production d'informations commerciales
- ✓ L'organisation et le management de l'activité commerciale
- ✓ La mise en oeuvre de la politique commerciale

### DÉBOUCHÉS

Les emplois relèvent de la fonction commerciale-vente. L'activité du titulaire de ce BTS est déterminée par la taille de l'organisation, la nature de l'offre, le statut juridique.

Il peut exercer son activité seul ou en équipe, en autonomie partielle ou totale, en responsabilité d'une équipe commerciale.

Les fonctions peuvent être à titre d'exemple :

- ✓ promoteur des ventes
- ✓ animateur des ventes
- ✓ animateur de réseau
- ✓ représentant commercial
- ✓ négociateur
- ✓ délégué commercial
- ✓ conseiller de clientèle
- ✓ chargé d'affaires
- ✓ ingénieur commercial
- ✓ agent commercial

### PROFIL

Vous êtes titulaire d'un Bac général ou professionnel.

Vous avez moins de 26 ans (plus de 26 ans, nous consulter).

Vous aimez l'autonomie et vous avez le goût des responsabilités.

Vous maîtrisez les techniques de l'information et de la communication.

Vous êtes curieux(se), persévérant(e), motivé(e), mobile et disponible.

Vous faites preuve d'un esprit d'équipe et vous avez la logique de l'action collective.

Vous aimez les défis.

(admission après examen de dossier et tests écrits de sélection)



**FRANÇAIS**

- ✓ Maîtrise des techniques d'expression écrite et orale
- ✓ Méthode du résumé-discussion et de la synthèse

**LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE**

- ✓ L'étudiant doit être capable de dialoguer dans une perspective professionnelle
- ✓ D'exploiter des sources d'informations professionnelles dans la langue considérée

**ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE**

**Economie générale**

- ✓ Les fonctions économiques : production, répartition, consommation, épargne
- ✓ Le financement de l'économie
- ✓ Les relations économiques internationales
- ✓ L'économie mondiale

**Economie d'entreprise**

- ✓ Les différentes conceptions et activités de l'entreprise
- ✓ Le rôle de l'entreprise dans la société
- ✓ Les choix stratégiques de l'entreprise

**Droit**

- ✓ Les mécanismes juridiques fondamentaux
- ✓ Les relations de travail dans l'entreprise
- ✓ Les relations interentreprises

**MERCATIQUE**

- ✓ Définition, enjeux, évolution
- ✓ Le contexte de l'action du commercial
- ✓ La gestion des marges de manoeuvre dans la négociation
- ✓ La gestion de la rentabilité
- ✓ Le risque client
- ✓ La gestion de l'action commerciale
- ✓ Le management
- ✓ L'équipe commerciale
- ✓ Le management opérationnel

**COMMUNICATION NÉGOCIATION**

- ✓ La communication dans la relation professionnelle
- ✓ L'efficacité relationnelle
- ✓ La communication
- ✓ La négociation commerciale
- ✓ Les techniques d'approche du client particulier et du client professionnel
- ✓ La négociation avec les distributeurs

**TECHNOLOGIES COMMERCIALES**

- ✓ Technologie dans l'activité commerciale
- ✓ L'organisation du système d'informations commerciales
- ✓ Les ressources au service du commercial
- ✓ La recherche des informations commerciales
- ✓ L'utilisation des bases de données
- ✓ L'organisation de la prospection
- ✓ La gestion du temps
- ✓ La communication commerciale
- ✓ La formation commerciale

REGLEMENT D'EXAMEN

Intitulé des épreuves	Mode	Durée	Coef.
<b>Épreuves obligatoires</b>			
Français	Écrit	4 h	3
Langue vivante étrangère	Oral	30 mn	3
Economie - Droit	Écrit	4 h	3
Communication commerciale	Oral	40 mn	4
Management et gestion d'activités commerciales	Écrit	5 h	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	Oral	1 h	4
<b>TOTAL DES COEFFICIENTS</b>			<b>21</b>
<b>Épreuve facultative</b>			
Langue vivante étrangère	Oral	20 mn	2



15, rue Vauban - 64100 BAYONNE  
 Tél. 05 59 55 89 55 - Fax 05 59 55 71 83 - E-mail info@epseco.net

Partenaire du Réseau **TALIS** Formation