

**Formation diplômante BAC+2**

**Brevet de Technicien Supérieur (BTS)**

# «Négociation et Relation Client»



## **Votre profil**

*Vous êtes en terminale ou titulaire d'un BAC général,  
technologique ou professionnel ?*

*Vous aimez la négociation et les kilomètres ne vous font pas peur ?*

**Le BTS Négociation et Relation Client est fait pour vous.**

**Commerciaux itinérants ou chargés de clientèle, vos qualités  
d'expression et votre ténacité seront des armes supplémentaires  
pour réussir votre projet professionnel.**

## **Le contexte et l'emploi**

Avec l'évolution des modes de consommation et des mentalités, le métier de commercial terrain a bien changé. Aujourd'hui, les clients, plus avertis, attendent de leur interlocuteur une expertise affinée. Il est ainsi souvent demandé aux candidats en lice une double casquette commerciale et technique.

Le commercial n'est plus considéré comme un vendeur hâbleur et sans scrupule, mais davantage comme un conseiller, un interlocuteur de qualité qui peut s'enorgueillir de compétences techniques pointues qu'il met au service de ses clients. Le BTS NRC reste la voie royale choisie par les recruteurs qui cherchent chaque année plusieurs milliers de commerciaux...

## **Les objectifs de la formation**

Le titulaire du BTS Négociation et Relation Client est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en œuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication.

*Il peut devenir attaché commercial, animateur d'une petite équipe,  
chargé de clientèle, négociateur de grande surface, représentant,  
responsable de secteur, responsable des ventes, superviseur.*



## Programme

### 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 manœuvre 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

## Examen

ÉPREUVES	UNITÉ	COEF	FORME	DURÉE
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h
E2 Langue vivante étrangère 1	U2	3	oral	30 min (30' préparation)
E3 Économie, droit	U3	3	écrit	4h
E4 Communication commerciale	U4	4	oral	40 min (40' préparation)
E5 Management et gestion d'activités commerciales	U5	4	écrit	5h
E6 Conduite et présentation de projets commerciaux	U6	4	oral	1h
Épreuve facultative Langue vivante étrangère 2	UF1	1	oral	20 min (20' préparation)