

Formation diplômante *BAC + 2*

Brevet de Technicien Supérieur (BTS)

« Négociation et Relation Client »

m'x

EPSECO
VOUS ACCUEILLE
DANS SES NOUVEAUX
LOCAUX, AU PÔLE
D'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR & DE FORMATION
PROFESSIONNELLE • MIX

À Bergerac, rejoindre la D933
ou "route d'Eymet",
Avenue Paul Doumer,
direction Marmande
Mont-de-Marsan
Espagne

Au lieu dit "Les Maurigoux"
face à la grande surface
Intermarché

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.

Durée de la formation

2 ans

NRC

LE RÉSEAU
TALIS
FORMATION
FACILITE VOTRE
RÉUSSITE
PROFESSIONNELLE

Établissement principal : EPSECO / PÔLE D'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR & DE FORMATION PROFESSIONNELLE • MIX

110 avenue Paul Doumer - Maurigoux Est / F - 24100 Bergerac

T. 33 (0)5 53 22 12 00 / F. 33 (0)5 53 22 12 12 / accueil.bergerac@epseco.net

SARL au capital de 45 735 euros / SIRET 314 136 870 000 32 / APE 8559B / talisformation.com

Établissement enregistré sous le n° 72 24 00015 24 auprès du Préfet de la Région Aquitaine

Établissement secondaire : EPSECO PÉRIGUEUX / 87 route de Bordeaux / F - 24430 Marsac-sur-l'Isle

T. 33 (0)5 53 05 15 61 / F. 33 (0)5 53 09 30 57 / accueil.perigueux@epseco.net

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

- Les bases du fonctionnement d'une économie de marché
- La création et répartition des richesses
- Le financement de l'économie nationale et internationale
- La gouvernance mondiale et la régulation

MANAGEMENT DES ENTREPRISES

- L'esprit entrepreneurial et managérial
- La mise en place des stratégies d'entreprises
- L'évolution de l'Entreprise face à son environnement
- La gestion des ressources de l'Entreprise

DROIT

- L'individu au travail
- Les structures et les organisations juridiques
- Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- L'immatériel dans les relations économiques
- L'entreprise face au risque

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, management des entreprises Sous-épreuve : économie et droit Sous-épreuve : management des entreprises	U31	2	écrit	4h
	U32	1	écrit	3h
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)