

PROFIL

Qualités personnelles

- Disponibilité
- Capacités d'adaptation
- Aisance relationnelle
- Qualités de communication

Compétences générales

- Culture générale
- Culture économique et juridique
- Connaissance du marché
- Sens de l'organisation

BTS

DESCRIPTIF DE L'ACTIVITE

Le technicien supérieur Négociation et Relation Client est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Les activités gravitent autour de 4 fonctions : la fonction information et communication en s'appuyant sur les nouvelles technologies mises en place, la fonction de gérance de la relation commerciale dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, la participation à l'organisation commerciale de son entreprise, la contribution à l'efficacité de sa politique commerciale.

EMPLOIS VISES ET PERSPECTIVES DE CARRIERE

- **Domaine du soutien de l'activité commerciale :** prospecteur, téléprospecteur, promoteur ou animateur des ventes, animateur réseau.
- **Domaine de la relation client :** vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, agent commercial, négociant-distributeur, etc...
- **Domaine du management des équipes commerciales :** chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipe de prospection, responsable de secteur, assistant manager, etc...

EXAMEN

BTS

Intitulé	Mode	Durée	Coeff.
Français	Ecrit	4h	3
Langue vivante étrangère	Oral	30 mn	3
Economie et droit	Ecrit	4h	3
Communication commerciale	Oral	40 mn	4
Management et gestion d'activités commerciales	Ecrit	5 h	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	Pratique	1 h	4
Epreuve facultative : langue vivante 2	Oral	20mn	(1)
Total des Coefficients			21 (22)

Le programme de cette formation niveau III est défini par le référentiel de l'éducation nationale. Les cours sont dispensés par des formateurs membres du jury d'examen au BTS ainsi que par des professionnels pour certains modules spécifiques.

BTS

ENSEIGNEMENT GENERAL

■ FRANÇAIS

- Technique d'expression orale et écrite
- Appréhension et réalisation d'un message
- Appréciation d'un message ou d'une situation

■ LANGUE VIVANTE

- Vérification de la capacité du candidat à participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial
- Evaluation de l'esprit d'analyse et de synthèse du candidat
- Compréhension de la langue vivante orale

■ ECONOMIE-DROIT

- Appréhender l'environnement économique, juridique et social et en percevoir l'évolution
- Analyser une situation et poser un problème
- Mener une réflexion et construire une argumentation.

ENSEIGNEMENT SPECIALISE

BTS

■ COMMUNICATION COMMERCIALE

- Mercatique
- Gestion commerciale
- Management commercial
- Communication-négociation
- Technologies commerciales

■ MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES

- Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
- Intégrer le cadre organisationnel
- Organiser l'allocation des ressources sous contraintes
- Prise de décisions commerciales

■ CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

- Analyser, construire et partager l'information commerciale
(se situer dans le système d'information de l'organisation ; produire de l'information pertinente ; partager l'information dans une logique de réseau)
- Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale
(construire une organisation individuelle ou collective cohérente)
- Prise de décisions commerciales
(Délimiter le cadre décisionnel ; anticiper et réagir)