

BTS NÉGOCIATION - RELATION CLIENT

Il s'agit d'une formation professionnelle proposée aux titulaires d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général.

Organisation des études

La formation allie théorie et pratique. Elle comprend 6 modules de formation (horaires hebdomadaires).

Enseignement général	
▪ Français (2h)	▪ Langue Vivante (2h)
▪ Économie - Droit 2h	

Enseignements professionnels	
Gestion de clientèle (5h)	Relation client (5h)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ La mercatique, une démarche centrée sur le client ; ▪ L'analyse de la clientèle ; ▪ La détermination et la gestion de l'offre produits / services ; ▪ La fixation du prix ; ▪ La communication médias ; ▪ Les règlements et le financement ; ▪ La gestion de la rentabilité et du risque client ; ▪ L'estimation de l'effort commercial ; ▪ La recherche des informations commerciales ; ▪ L'utilisation de bases de données clients/prospects ; ▪ Organisation de la prospection. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La demande ; ▪ Le prix ; ▪ Les marges, ▪ Introduction à la communication ; ▪ La communication dans la relation professionnelle ; ▪ Les fondamentaux de la relation commerciale ; ▪ La négociation entreprise / particulier ; ▪ La négociation entreprise / entreprise ; ▪ La négociation entreprise / distributeurs ; ▪ La communication commerciale.

Management de l'équipe commerciale (3h)	Gestion de projet (6h)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'organisation de la distribution ; ▪ L'évaluation de l'efficacité de l'action commerciale ; ▪ La planification et le suivi de l'action ; ▪ Le cadre managérial ; ▪ Installation de la relation managériale ; ▪ Constitution de l'équipe commerciale ; ▪ Management opérationnel ; ▪ Le diagnostic de la relation managériale ; ▪ Les spécificités de la communication managériale ; ▪ Travail collaboratrice ▪ Formation commerciale. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'environnement de l'action ; ▪ Les marchés ; ▪ La concurrence ; ▪ La veille commerciale ; ▪ Les orientations stratégiques ; ▪ Les opérations de communication hors média ; ▪ La prise de décision ; ▪ Définition des procédures managériales ; ▪ Communication et management de projet ; ▪ Environnement technologique du commercial ; ▪ Gestion du temps.

Épreuves professionnelles			
▪ Communication commerciale	40'	Oral	Situations de communication tirées du vécu en entreprise
▪ Conduite et présentation de projets commerciaux	1h	Oral	Soutenance du ou des projet(s)
▪ Management et gestion d'activités commerciales	5h	Oral	Études de cas d'entreprises réelles

Pour plus d'informations :

[Télécharger la convention de stage NRC](#)

[Télécharger la charte des stages étudiants en entreprise](#)

Pour plus d'informations :

www.lvlouis.net