

# BTS NÉGOCIATION RELATION CLIENT (NRC)

## OBJECTIFS

Le titulaire du BTS Négociation et Relation Client :

- ✓ Gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation ;
- ✓ Contribue à la croissance profitable du chiffre d'affaires ;
- ✓ Est l'interface entre l'entreprise et son marché ;
- ✓ Participe à l'intelligence commerciale de l'organisation ;
- ✓ Contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

## PUBLIC

- Toute personne désireuse d'obtenir un Diplôme équivalent à un Bac + 2 et reconnu par l'État.

## CONTENUS

Thèmes abordés et savoirs, présentés ci-dessous.

## SUPPORTS ET MATERIEL

- ↻ Apports théoriques
- ↻ Application en entreprise (stage)

## FILIERE

**ACTION COMMERCIALE**

## PRE REQUIS

Être titulaire d'un BACCALAUREAT.

## VALIDATION DES ACQUIS

BTS

## MODALITES PRATIQUES

Durée : 1100 heures  
Calendrier : nous consulter  
Coût : sur devis

Inscriptions :

**AFPI ARTOIS DOUAISIS**  
ZAC DU BORD DES EAUX BP 29  
62251 HENIN BEAUMONT CEDEX  
**Tél** : 03 21 13 10 00 **Fax** : 03 21 13 10 01

## DOMAINES D'ACTIVITÉ

### ✓ **VENTE ET GESTION DE LA RELATION CLIENT**

- Création et développement de clientèles
- Négociation – vente
- Création durable de valeur dans la relation client

### ✓ **PRODUCTION D'INFORMATIONS COMMERCIALES**

- Intégration du système d'information commerciale
- Gestion de l'information commerciale
- Contribution à l'amélioration du système d'information Commerciale

### ✓ **ORGANISATION ET MANAGEMENT DE L'ACTIVITE COMMERCIALE**

- Pilotage de l'activité commerciale
- Évaluation de l'information commerciale
- Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale

### ✓ **MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE**

- Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
- Adaptation et mise en œuvre du plan d'actions commerciales
- Participation à l'évolution de la politique commerciale

## SAVOIRS TECHNOLOGIQUES

### ➤ **Gestion de la clientèle**

- Mercatique, démarche centrée sur le client
- Analyse de la clientèle
- Fixation des prix
- Communication des Médias
- Règlement et financement
- Gestion de la rentabilité et du risque client
- Analyse du portefeuille clients/prospects
- Prise en compte du risque global pour l'entreprise
- Estimation de l'effort commercial
- Recherche des informations commerciales
- Utilisation des bases de données clients/prospects

### ➤ **Relation client**

- Offre - Demande
- Prix – Marge – Coûts
- Introduction à la communication
- Communication dans la relation professionnelle
- Relations entre les acteurs
- Impact de l'environnement social
- Efficacité relationnelle
- Fondamentaux de la négociation commerciale
- Stratégie et techniques de négociation
- Outils d'aide à la vente et de concrétisation de l'accord
- Négociations : entreprise / particulier – entreprise / entreprises – entreprise / distributeurs
- Spécificité du plan de ventes

### ➤ **Management de l'équipe commerciale**

- Organisation de la distribution
- Évaluation de l'efficacité de l'action commerciale
- Planification et le suivi de l'action
- Cadre managérial
- Équipe : élément de la structure commerciale
- Installation de la relation managériale
- Constitution de l'équipe commerciale
- Définition des procédures managériales
- Management opérationnel
- Mise en œuvre des plans d'action commerciale
- Animation d'équipe
- Management du réseau de vente
- Diagnostic de la relation managériale
- Spécificités de la communication managériale
- Travail collaboratif
- Formation commerciale
- Gestion du temps

## SAVOIRS TECHNOLOGIQUES

- **Gestion de projet**
  - Environnement de l'action
  - Les marchés
  - La concurrence
  - La veille commerciale
  - Les orientations stratégiques
  - Détermination et gestion de l'offre produits / services
  - Opérations de communication hors média
  - Prise de décision
  - Communication et management de projet
  - Environnement technologique du commercial
  - Organisation de la prospection
  - Gestion du temps

## SAVOIRS GÉNÉRAUX

- **Économie et Droit**
- **Français**
- **Langue Étrangère**