



B.T.S. NEGOCIATION RELATION CLIENT

Contrat de professionnalisation

Devenez commercial

Objectifs :

Devenir un professionnel de la vente dans les entreprises de production de biens et services.

Alternance :

3 jours par semaine en entreprise.
2 jours par semaine en centre de formation.
Soit 1200h de formation sur 2 ans

Modalités :

Formation gratuite, pas de frais d'inscription, statut salarié

Entreprise d'accueil :

Toute entreprise du secteur privé possédant un service commercial.

Emplois visés :

- chargé de clientèle de particuliers ou d'entreprises,
- conseiller commercial ou attaché commercial itinérant,
- dans la vente directe, le commercial est chargé de vendre et de développer en prospectant une clientèle ciblée (entreprise, particulier, comités d'entreprises...).

Par la suite, le commercial peut être chargé de développer et de gérer une équipe de vente sur un territoire géographique plus ou moins important.

Profil du candidat :

- Conscience professionnelle
- Esprit d'initiative
- Gestion du temps
- Capacité d'analyse et de synthèse
- Forte capacité relationnelle
- Discrétion, écoute
- Sens de l'organisation
- Goût des responsabilités
- Esprit d'équipe

Programme

Enseignement Général :

Economie générale :

Les fondements de la connaissance économique. Les fonctions économiques. Le financement de l'économie. La régulation par l'Etat et par le marché. Les relations économiques internationales. L'économie mondiale.

Management des entreprises :

L'entreprise, des approches complémentaires. L'entreprise, centre de décision. L'entreprise et la gestion des activités. L'entreprise et sa démarche stratégique. L'entreprise, la société et l'éthique.

Droit :

Le cadre juridique de l'activité économique. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux. L'entreprise et l'activité commerciale. Les relations de travail dans l'entreprise. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs. Les relations inter-entreprises.

Français :

Techniques d'expression écrite et orale (contraction de textes, discussion, synthèse de documents).

Langues vivante étrangère (Anglais) :

Exploitation de la documentation afférente aux domaines techniques et commerciaux, compréhension orale d'information ou instruction à caractère professionnel et maîtrise de la langue orale de communication au niveau de l'échange de type professionnel ou non. Expression écrite : prise de notes, rédaction de compte rendus, de messages et de brefs rapports.

Enseignement professionnel :

Relation Client – Gestion de projet :

Prospection : maîtrise des techniques et pratique de la prospection. Négociation : maîtrise et pratique de la relation de vente. Communication professionnelle : développement personnel, relations interpersonnelles, relations dans et avec un groupe.

Management de l'équipe commerciale :

Le cadre et les orientations managériaux (organisation, structure et relation de l'équipe commerciale), le management opérationnel (organisation de l'activité du vendeur et de l'équipe commerciale, mise en œuvre des plans d'action commerciale, animation d'équipe et management du réseau de vente).

Gestion Clientèle Mercatique :

La démarche mercatique, le contexte de l'action du commercial, l'analyse de la clientèle, l'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients.

Gestion clientèle Gestion commerciale :

Gestion des marges de manœuvre dans la négociation. Gestion de la rentabilité et du risque client. Gestion de l'action commerciale.

Technologies commerciales :

Outils de communication et d'information informatisés (internet, intranet...). Maîtrise d'un logiciel de Gestion Relation Client liés à l'activité commerciale (Quick Business).

Règlement examen B.T.S. Négociation et Relation Client

Matières	Coeff.	Durée	Type d'épreuve
Français	3	4 h	écrit
L.V.1 (Anglais)	3	30' + 30'	oral
Economie – Droit -	2	4h	Ecrit
Management des entreprises	1	3h	Ecrit
Communication commerciale	4	40'+40'	oral
Management et gestion d'activités commerciales	4	5 h	écrit
Conduite et gestion de projets commerciaux	4	1 h'	Oral