

DIPLÔME
D'ETAT

BAC+2

BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

Alternance - Initial - CIF



NIVEAU D'ENTRÉE	ADMISSION	VALIDATION
BAC	Dossier, tests et entretien	Diplôme d'Etat BAC+2

OBJECTIFS

Interface entre l'entreprise et son marché, le technicien supérieur NRC est un vendeur-manager chargé de :

- Gérer la relation client dans sa globalité : de la prospection à la fidélisation
- Participer à l'intelligence commerciale
- Contribuer à l'accroissement durable de l'activité de l'entreprise.

Les étudiants en BTS NRC réaliseront des missions de prospection, de vente, de négociation et de fidélisation clientèle.

PROGRAMME DE LA FORMATION

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

Gestion de clientèle

- Marketing et analyse concurrentielle
- Ciblage de la clientèle
- Elaboration de plans commerciaux

Relation client

- Analyse de la demande
- Communication & négociation
- Cadre juridique de la vente

Management commercial

- Fondements du management
- Constitution d'une équipe commerciale
- Organisation de l'activité et animation d'équipe
- Choix des orientations managériales
- Evaluation des résultats commerciaux

MATIÈRES GÉNÉRALES

Anglais professionnel

- Vocabulaire des affaires, communication, rédaction professionnelle

Français

- Culture générale, méthodologie d'analyse, expression orale

Economie-droit

- Economie générale et d'entreprise
- Droit commercial et social



RÈGLEMENT D'EXAMEN

EPREUVES	DURÉE	FORME	COEFF
Français	4h	Ecrit	3
Anglais	0h30 +0h30 (1)	Oral	3
Economie droit	4h	Ecrit	3
Communication commerciale	0h40 +0h40 (1)	Oral	4
Management et gestion commerciale	5h	Ecrit	4
Conduite et présentation de projets	1h	Pratique	4

1/ épreuve précédée du temps de préparation indiqué

Conditions d'obtention du diplôme

Art. 24 : Moyenne générale ≥ 10

QUALITÉS PERSONNELLES

- Confiance en soi et résistance au stress
- Sens de la négociation et du contact
- Autonomie et qualités d'organisation
- Pugnacité et ténacité

METIERS PRÉPARÉS

A COURT TERME

- Attaché clientèle
- Attaché commercial
- Négociateur

A MOYEN TERME

- Chef des ventes
- Acheteur

POURSUITES D'ÉTUDES

BAC+3

- Chargé de projets marketing et communication
- Responsable Portefeuille Clients
- Négociateur Immobilier (EFAB)



EFFICOM Lille
146 rue Nationale
59000 Lille

T. 03 20 15 16 77
F. 03 20 15 16 66

www.fficom-nord.fr
contact@fficom-nord.fr

Etablissement privé
du Groupe Sciences-U