

BTS N.R.C Négociation et Relation Client

Pré requis	Conditions d'admission	A la sortie
BAC Validé	Dossier + Entretien	BAC +2

✦ **Statut :** Initial (1 400 h)
Contrat de Professionnalisation (1 100 h)

✦ **Objectifs**

- ➔ Maîtriser la commercialisation d'un produit ou service
- ➔ Gérer la relation avec le client, la prospection jusqu'à la fidélisation
- ➔ Savoir encadrer une équipe commerciale et développer sa performance
- ➔ Anticiper les fluctuations du marché et mettre en œuvre les stratégies adaptées

✦ **Programme de la Formation**

Modules théoriques et généraux

➔ Matières générales	<ul style="list-style-type: none"> • Français • Anglais
➔ Droit	<ul style="list-style-type: none"> • Cadre et mécanismes juridiques de l'activité économique • Droit du travail • Droit commercial
➔ Economie générale	<ul style="list-style-type: none"> • Les fonctions économiques : <i>production, consommation, épargne</i> • Le financement de l'économie • La régulation du marché • Les relations économiques internationales
➔ Management des entreprises	<ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise, la société et l'éthique • Diversité des approches de l'entreprise : <i>conception & système de production</i> • L'entreprise, centre de décision : pouvoir et information • L'entreprise et la gestion-organisation des activités : commerciales, financières et en ressources humaines • L'entreprise et sa démarche stratégique

Modules Professionnels

➔ Vente & Gestion de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Création et développement de la clientèle • Techniques de la négociation-vente • Fidélisation de la clientèle
➔ Information Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion : <i>capture, analyse et utilisation des données relatives au marché</i> • Amélioration : <i>évaluation & appréciation de l'impact de l'information commerciale ; proposition de solutions</i>
➔ Organisation & Management de l'Activité Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Participation à la mise en place opérationnelle d'une équipe commerciale : <i>recrutement, formation, rémunération, objectifs, répartition du portefeuille client</i> • Mise en place d'un système de suivi et d'amélioration des compétences Animation et motivation
➔ Application de la Politique Commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • Définition de l'offre en fonction de l'analyse mercatique • Mise en œuvre et contrôle du plan commerciale : <i>déclinaison des objectifs, mise à disposition des moyens humains, matériels et financiers</i> • Participation à l'évolution de la stratégie commerciale

✦ Règlement de l'examen NRC :

Les examens se déroulent en deux phases. En mai ont lieu les épreuves écrites. Les étudiants sont convoqués individuellement pour les oraux au cours des mois de mai et de juin. Vous obtenez le BTS si vous avez une moyenne égale ou supérieure à 10/20. Il n'existe aucune session de rattrapage en BTS.

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 Français	3	Ecrite	4h
E2 communication et langue vivante étrangère	3	Orale	Préparation 30min+30min
E3 Economie Droit	3	Ecrite	4h
E4 Communication commerciale	4	Pratique	Préparation 40min+40min
E5 Management et gestion d'activités commerciales	4	Ecrite	5h
E6 Conduite et présentation de projets commerciaux	4	Orale	1h
EF1 Epreuve facultative LV2	2	Orale	20min

✦ Métiers et poursuite d'étude après le BTS NRC :

Le BTS prépare les étudiants dans les métiers suivants :

- prospecteur, promoteur des ventes, animateur réseau...
- vendeur, représentant, commercial, conseiller de clientèle, chargé d'affaires, agent commercial...

Avec expérience, vous pouvez évoluer vers les métiers du management des équipes commerciales :

- chef des ventes, responsables des ventes, responsable d'équipe de prospection, responsable de secteur, assistant manager....
-

Il est tout à fait possible de poursuivre ses études après le BTS NRC et d'intégrer une école de commerce, l'université (licence professionnelle...) ou un autre centre de formation en se conformant aux conditions d'admission de la formation (dossier, concours ou entretien).

SCIENCES-U

53, Cours Albert Thomas

Tel : 04.26.29.01.01

Fax : 04.26.29.01.27

rhonealpes@sciences-u.fr