

N.R.C. (Négociation et Relation Client)



1 - emploi

2 - activités

3 - modalités

4 - rémunération

5 - matières enseignées

6 - profil

7 - contrôle des connaissances

8 - règlement d'examen

Les qualités personnelles du technicien supérieur de Négociations et Relations Clients sont : De l'initiative, du dynamisme et de la persévérance – Des capacités d'organisation – Le sens de la responsabilité et de la communication. La souplesse et la rigueur - Le sens du contact, de la relation, de la négociation - La capacité d'animer une équipe - L'aptitude à gérer des contraintes, le temps.

Ce technicien est un généraliste qui s'intéresse à la culture, à l'évolution des mentalités et des comportements. Il maîtrise la langue française. Il possède une bonne culture générale. Il s'exprime dans une langue étrangère. Il possède des connaissances dans les domaines de stratégie économique et de gestion commerciale, de la communication, du droit

1 - emploi

Le technicien supérieur de Négociations et Relations Clients en fonction de son expérience et de ses qualités, peut devenir responsable d'une équipe commerciale.

Quatre fonctions caractérisent son activité :

- Vente et gestion de la relation client.
- Production d'informations commerciales.
- Organisation et management de l'activité commerciale.
- Mise en œuvre de la politique commerciale.

2 - activité

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux.

Ce technicien supérieur est un vendeur manager commercial qui gère la relation commerciale client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. Il constitue la première interface entre l'entreprise et son marché.

3 - modalités & 4 - rémunération

voir pour ces 2 points les paragraphes analogues - du [BTS assistant\(e\) de direction](#)

5 - matières enseignées et épreuves

U1 – Français

Objectif : vérifier l'aptitude du candidat à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

U2 – Langues vivantes étrangères A et B (facultative) :

Objectif : évaluer la compréhension et l'expression orale dans la langue étrangère.

U3 – Economie et droit :

Connaissance en matière civile, commerciale et sociale dans le domaine économique et juridique.

U4 – Mercatique :

Fondements de la mercatique. La relation commerciale (contexte, marché, mercatique opérationnelle de l'unité commerciale..). La mercatique des réseaux d'unités commerciales.

U5 – Gestion commerciale

U6 – Management commercial

U7 – Communication et négociation :

Communication interpersonnelle, manageriale et commerciale.

U8 – Technologie commerciale

EF1 - Langue vivante étrangère 2

Durée de la formation 2 ans

Ce BTS, par sa durée, permettra à l'entreprise et à l'étudiant de s'engager dans un réel contrat de travail donc dans un véritable rapport employeur-employé.

6 - profil

Domaines d'intervention

Le technicien supérieur "Négociation et Relations Clients" intervient dans les domaines suivants :

- organisation de l'ensemble des activités commerciales,
- réflexions stratégiques à la définition des objectifs commerciaux, au choix des politiques d'achat et de vente,
- identification des besoins des partenaires commerciaux et des consommateurs,
- opérations de promotion et manifestations : campagnes, salons, expositions, foires...

Ses aptitudes

- Autonomie et responsabilité,
- Maîtrise des technologies de l'information et de la communication
- Mettre en place les moyens propres à maintenir, à consolider, à développer des relations commerciales.
- Aptitudes personnelles : Curieux, mobile et persévérant, il fait preuve d'initiative et de créativité

Axes d'activités et débouchés

Quatre pôles dominants :

A. Négocier lors de l'achat ou de la vente

B. Animer une structure commerciale :

- un point de vente,
- une équipe commerciale,
- des actions promotionnelles.

C. Gérer – animer :

- des moyens matériels,
- des moyens humains,
- des moyens financiers.

D. Conseiller la clientèle, son entreprise.

Le technicien "Négociation et Relations Clients" exploite les moyens de communication, de traitement et de diffusion de l'information mis à sa disposition.

Il sait organiser son travail, gérer son temps et les moyens financiers et humains dont il dispose.

Par conséquent les jeunes sortants de cette section peuvent entreprendre diverses fonctions en entreprise :

Chef de rayon, chef de produit, acheteur, VRP, agent commercial, collaborateur de services commerciaux dans toutes entreprises, chargé de clientèle...

7 –contrôle des connaissances

Il s'effectue par :

- contrôle dans les différentes disciplines
- 4 partiels « blancs » durant la formation.

Les formateurs, le responsable et le directeur du centre de formation assurent l'encadrement des apprenants et les suivent dans leur travail.

8 – règlement d'examen

Nature des épreuves	Forme	Durée	Coefficient	Horairehebdomadaire
Français	Écrite	4 h 00	3	2 h / sem
Communication en langue étrangère (anglais)	Orale	30 min	3	2 h / sem
Économie et droit	Écrite	4 h 00	3	4 h / sem
Management et gestion d'activités commerciales	Ecrite	5 h 00	4	4 h / sem
Conduite et présentation de projets commerciaux	Pratique	1 h	4	2 h / sem
Communication commerciale	Orale	40 mn	4	2 h / sem

Langue vivante 2 facultative	Orale	20 mn	1	
------------------------------	-------	-------	---	--