

BTS NEGOCIATION ET RELATION CLIENT.

L'activité du titulaire du brevet de *technicien supérieur Négociation et relation client* s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.

Ce technicien supérieur est un vendeur - manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciales.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité :

1 Vente et gestion de la relation client

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

2 Production d'informations commerciales

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

3 Organisation et management de l'activité commerciale

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

4 Mise en œuvre 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.

Programme du BTS NRC :

- - Culture et expression française.
- - Anglais.
- - Economie générale.
- - Economie d'entreprise.
- - Droit.
- - Marketing.

Le contexte de l'action du commercial (marché, demande, concurrence), analyse de la clientèle, adaptation aux cibles prospects/clients.

- - Gestion commerciale

La gestion dans la négociation (prix, financement, marges), la gestion de la rentabilité et du risque client, la gestion de l'action commerciale

- - Management commerciale

Le cadre managérial, l'équipe, le management opérationnel.

- - Communication

La communication dans les relations managériales et professionnelles, les fondamentaux de la négociation commerciale (diagnostic, stratégie, outils) la négociation entreprise/particuliers et entreprise/entreprises et entreprises/distributeurs.

- - Technologie commerciales

L'environnement technologique du commercial, les technologies commerciales opérationnelles (recherche d'informations, bases de données, gestion du temps, communication commerciale.

- - Bureautique

Traitement de texte, tableur...

- - Internet

Utilisation et découverte des potentialités techniques d'un site Web.

- - Stages en entreprise de 15 à 16 semaines

Métiers et poursuites d'études après le BTS NRC :

- - Attaché commercial.
- - Négociateur.
- - Acheteur.
- - Chargé d'études de marché.
- - Assistant ou chef de produit marketing et vente.
- - Chargé de clientèle.
- - Conseiller en merchandising.
- - Assistant chef de rayon.

En tant que diplôme d'état validant un bac+2 et compte tenu de son aspect généraliste ce BTS NRC peut également être une porte d'accès vers des études supérieures dans tous les domaines du management en université, en école de commerce...

