

## BTS

## NEGOCIATION RELATION CLIENT

Le titulaire du BTS NRC est un vendeur et un manager commercial, qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribue à la croissance profitable du chiffre d'affaires de l'entreprise. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne la performance et la productivité commerciale du commercial. Il est la première interface entre l'entreprise et son marché et, à ce titre, participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

De nombreux postes sont à pourvoir pour les titulaires du BTS NRC. Il est possible d'identifier trois grands axes d'activité du titulaire du BTS NRC :

- le soutien à l'activité commerciale (prospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes...);
- Négociation - vente la relation client (vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, responsable de secteur, ingénieur commercial, négociant-distributeur, courtier...);
- le management des équipes commerciales (chef des ventes, responsable de secteur, d'équipes...)

## ADMISSION

- **Les qualités requises**

Excellente présentation, goût du travail en équipe et du contact client, fort tempérament commercial, goût du challenge, sens aigu du relationnel, être à l'écoute, autonomie, disponibilité, aptitude à la négociation, mobilité...

- **Niveau d'admission**

Titulaire du bac général, technologique ou professionnel.

Admission possible avec un niveau bac après entretien et étude de dossier.

**Niveau d'entrée:** Bac

**Niveau de sortie:** Bac+2

**Validation:** diplôme d'Etat

**Durée de la formation:** 2 ans

**Alternance ou Initial**

## CONTENU DE LA FORMATION

### Σ Vente et gestion de la relation client

- Création et développement de la clientèle
- Négociation - vente
- Création durable de valeur dans la relation client

### Σ Production d'informations commerciales

- Intégration du système d'information commerciale
- Gestion de l'information commerciale
- Contribution à l'organisation de l'équipe commerciale

### Σ 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

### » 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

### Matières

Culture et expression

Langue vivante

Économie générale

Management des entreprises

Droit

Mercatique

Gestion commerciale

Management commercial

Communication - négociation

Technologies commerciales



SupExup

#### SUPEXUP Montpellier

Aéroport de Montpellier  
CS 60042  
34137 Mauguio Cedex  
Téléphone : +33 (0)4 99 13 63 50  
Fax : +33 (0)4 99 13 63 53  
E-mail : montpellier@supexup.fr

#### SUPEXUP Béziers

1 av du président Wilson  
Rés. Chapat  
34500 Béziers  
Téléphone : +33 (0)4 67 36 08 42  
Fax : +33 (0)4 67 48 52 25  
E-mail : beziers@supexup.fr

#### SUPEXUP Narbonne

Rue Ernest Chenard  
ZI Croix du Sud  
11100 Narbonne  
Téléphone : +33 (0)4 68 58 74 24  
Fax : +33 (0)4 68 58 44 41  
E-mail : narbonne@supexup.fr

## POURSUITE D'ETUDES



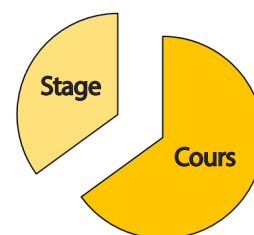
## ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

### En formation initiale : cours + stages en entreprise

Le stage en milieu professionnel: 16 semaines réparties sur les deux ans + journées ponctuelles

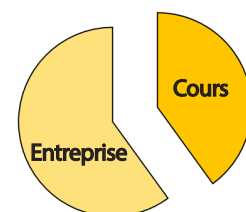
#### 1 semaine type:

Cours intensifs, cours d'approfondissement et de travaux pratiques en petits effectifs, devoir(s) surveillé(s), 1 journée ponctuelle de stage par semaine (minimum 10 journées par an).



### En alternance

- Rythme d'alternance : 2 jours de cours et 3 jours en entreprise par semaine + des semaines pleines en entreprise.



Pendant toute la durée de la formation, l'étudiant bénéficie d'un **encadrement et suivi personnalisé** par l'équipe pédagogique de Sup Exup et d'un tuteur professionnel en entreprise.

Sup Exup, école à échelle humaine **privilégie les petits effectifs** qui favorisent l'échange et un meilleur apprentissage.

L'équipe pédagogique est composée de professeurs expérimentés pour les cours généraux et d'intervenants issus du milieu professionnel.

## EXAMEN FINAL

Matières	Épreuve	Durée	Coefficient
Français	Écrite	4 h 00	3
Langue vivante 1	Orale	30 min	3
Économie et droit	Écrite	4 h 00	2
Management des entreprises	Écrite	3h00	1
Management et gestion d'activités commerciales	Écrite	5 h 00	4
Communication commerciale	Orale	40 min	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	Orale	1 h 00	4
Langue vivante 2 (facultatif)	Orale	20 min	1