

BTS NEGOCIATION 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 commerciale.

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.

OBJECTIFS

- Acquérir les compétences techniques professionnelles pour gérer la relation client dans sa globalité, contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et participer à l'intelligence commerciale de l'organisation.
- Préparation au BTS Négociation et Relation Client

CONDITIONS DE FORMATION

- Formation en alternance
- Apports théoriques, étude de cas et exercices sous forme de travaux pratiques.
- Matériel informatique et vidéo
- Formation en groupe et en face à face pédagogique

METHODES**PEDAGOGIQUES**

- Etudes de cas
- Apports théoriques
- Mises en situation pratiques
- Travaux professionnels

SUIVI et EVALUATION

- Examen national du BTS : validation par épreuves ponctuelles
- Diplôme BTS Négociation relation client
- Attestation de formation
- Suivi des activités en entreprise par un formateur référent

DUREE : 1100 heures sur 2 ans

RYTHME : cours les lundis et les mardis en centre de formation

CALENDRIER : du 10 septembre 2012 au 24 juin 2014

LIEU : Lycée Jean-Baptiste de Baudre - Agen

Notre métier, le vôtre

PUBLICS et PRE-REQUISEn Contrat de Professionnalisation :

- Jeunes de 16 à 25 ans
- Demandeurs d'emploi de plus de 26 ans
- Bénéficiaires du RSA, ASS, AAH et Contrat Unique d'Insertion

En Congé Individuel de Formation :

- Salariés
- Demandeurs d'emploi

CONTENUS

Programme Bulletin Officiel Éducation Nationale (arrêté du 29 juillet 2003 modifié par les arrêtés des 9 janvier 2006, 10 avril 2008, 22 juillet 2008, 8 avril 2009 et 28 octobre 2010)

Domaines professionnels : 650 heures

- Relation client
- Gestion de clientèle
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de projet commercial
- Informatique commerciale
- Technologies commerciales

Domaines généraux : 450 heures

- Expression écrite et orale
- Economie – Droit
- Management des entreprises
- Anglais-Espagnol

Intervenant(s) :

Enseignants certifiés et agrégés du Lycée de BAUDRE

COUT

- Prise en charge par l'OPCA auquel l'entreprise cotise pour la formation ou l'OPACIF.

RENSEIGNEMENTS

Guillaume LARUE, Conseiller en Formation Continue

Béatrice SIMON, Assistante Commerciale

☎ 05 53 76 02 54 📠 05 53 76 02 58

@ : greta.agenvalgaronne@ac-bordeaux.fr