



BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

Le technicien supérieur est un vendeur – manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation.

Son activité s'inscrit dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

Il maîtrise les technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier. En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut évoluer vers un poste de responsable d'une équipe commerciale.

/// Profil du candidat

- Titulaire du bac
- Moins de 26 ans
- Sens relationnel et esprit d'initiative
- Persévérant et organisé

/// Rythme d'alternance

- 2 jours en centre de formation
3 jours en entreprise
- Sur une durée de 24 mois maximum

/// Date d'intégration

- Septembre / Octobre

Un partenariat permanent avec le CFA

- Pré-sélection des candidats les plus motivés en fonction du poste à pourvoir
- Enseignement théorique et pratique adapté aux besoins de la profession
- Réunions au CFA avec le tuteur d'entreprise
- Livret d'alternance : suivi régulier des missions école/entreprise
- Visites en entreprise par le CFA

Missions Opérationnelles



Vente

- Proposition de produits et services associés auprès de prospects et clients.
- Négociation des conditions de vente telles que le prix, les remises sur quantités, les délais, le mode de paiement...
- Suivi et fidélisation des clients.

Gestion

- Optimisation de l'offre commerciale afin de respecter les objectifs et satisfaire le client.

Marketing opérationnel

- Recueil d'informations sur la concurrence
- Réalisation d'une veille technique et technologique
- Remontée d'informations au service marketing
- Initiation d'actions promotionnelles par le biais de publipostage ou d'autres formes de contacts commerciaux.



CONTENU DE LA FORMATION

/// Formation professionnelle

> **Mercatique**

- Les bases de la mercatique
- Le contexte de l'action du commercial
- L'analyse de la clientèle
- L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

> **Gestion commerciale**

- La gestion des marges de manoeuvre dans la négociation
- La gestion de la rentabilité et du risque client
- La gestion de l'action commerciale

> **Management et communication**

- Le cadre managérial
- Les orientations managériales
- Management opérationnel
- Communication
- La communication dans la relation professionnelle
- La communication dans la relation managériale
- Les fondamentaux de la négociation commerciale
- La négociation entreprise/particuliers
- La négociation entreprise/entreprise
- La négociation entreprise/distributeurs

> **Technologies commerciales**

- Environnement technologique du commercial
- Technologies commerciales opérationnelles

/// Formation générale

> **Culture et expression**

Techniques d'expression écrite et orale (vocabulaire – syntaxe)
Méthodologie résumé – discussion – synthèse

> **Anglais**

- Vocabulaire commercial et économique usuel
- Expression orale : exposés, discussions
- Méthodologie - résumé - synthèse

> **Economie Générale**

- Les fonctions économiques
- Le financement de l'économie
- Les relations économiques internationales
- L'économie mondiale

> **Management des entreprises**

- L'entreprise et son environnement économique
- L'entreprise et ses fonctions
- L'entreprise et la gestion des activités
- L'entreprise et sa démarche stratégique

> **Droit**

- Cadre et mécanismes juridiques fondamentaux
- Entreprise et activité commerciale
- Relations de travail individuelles et collectives
- Protection du consommateur
- Relations inter-entreprises

Suivi pédagogique

- > Relations avec les tuteurs en entreprise (démarche partenariale).
- > Livret d'alternance.
- > Suivi de l'élaboration de l'épreuve professionnelle de synthèse (tutorat).



CENTRE DE FORMATION
D'APPRENTIS DE L'IGS

04 72 85 71 37

47 rue Sergent Michel Berthet
CP 606 - 69 258 Lyon Cedex 09
Métro D sortie Gorge de Loup
espacejeunes@groupe-igs.fr

www.cfa-igslyon.com


GROUPE IGS
L'UNIVERSITÉ PROFESSIONNELLE
INTERNATIONALE

