

BTS Négociation et Relation Client

Le technicien supérieur négociation et relation client est un vendeur-manager commercial non sédentaire qui gère la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation, il est la première interface entre l'entreprise et son marché. Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité:

- vente et gestion de la relation client (création et développement clientèle, négociation vente)
- production d'informations commerciales (gestion de l'information commerciale)
- organisation et management de l'activité commerciale (évaluation de la performance commerciale, organisation de l'équipe commerciale)
- mise en œuvre de la politique commerciale (plan d'actions commerciales).

Les emplois relèvent de la fonction commerciale-vente:

- domaine de soutien à l'activité commerciale
 - Prospecteur, téléprospecteur
 - Animateur des ventes, animateur réseau...
- domaine de la relation client
 - Vendeur, représentant, commercial, négociateur
 - Délégué - conseiller - attaché commercial
 - Chargé de clientèle d'affaires, télévendeur, responsable de secteur, courtier...
- domaine du management
 - Responsable des ventes, d'équipes de prospection...
- Types d'entreprises
 - Entreprises proposant des biens ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs)
 - Des entreprises organisées autour d'une équipe de vente développant une démarche active en direction de la clientèle.

Intitulé des épreuves	Mode	Durée	Coefficient
Français	Écrit	4 h	3
Communication en langue vivante étrangère (Anglais)	Oral	30 minutes (+30 min. de préparation)	3
Économie - Droit	Écrit	3 h	2
Management des entreprises	Écrit	3 h	1
Management et gestion d'activités commerciales	Écrit	5 h	4
Communication commerciale	Oral	40 minutes (+40 min. de préparation)	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	Oral	1 heure	4

Référentiel Éducation Nationale