

BTS NRC (Négociation Relation Clientèle)

Objectifs de la formation

Former des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

Stages

16 semaines de stage :
1^{ère} année 11 semaines
2^{ème} année 5 semaines

Discipline (intitulé)	Objectifs des cours Et Modalités de dispense des cours (pratique, Cours Magistral...)	Éléments du programme ou mots-clés
Gestion de clientèles	Apprendre à créer, gérer, développer et fidéliser des clientèles de particuliers et / ou de professionnels. 4 heures en classe entière (2 + 2) 2 heures de travaux dirigés	L'enseignement repose sur trois parties : - La connaissance et l'analyse de clientèle - La gestion de la rentabilité et du risque clientèle - L'action sur la clientèle
Management de l'équipe commerciale	Concepts de base du management afin de lui permettre de prendre des responsabilités d'encadrement d'une équipe commerciale une fois qu'il aura acquis une certaine expérience en entreprise et qu'il aura fait ses preuves sur le terrain (au moins 5 ans après sa sortie de l'école). 2 heures en classe entière 2 heures de travaux dirigés	L'enseignement repose sur trois parties : -Le cadre managérial (le management de l'équipe commerciale); -Les orientations managériales (installation de la relation managériale ; constitution de l'équipe commerciale ; définition des procédures managériales) ; -Management opérationnel (organisation de l'activité de l'équipe commerciale ; mise en œuvre des plans d'action commerciale ; animation d'équipe ; le management du réseau de vente).
Relation Clients	Cet enseignement apporte à l'étudiant des savoirs et techniques lui permettant d'analyser et maîtriser une situation de communication - négociation professionnelle dans ses différentes dimensions. 2 heures en classe entière 3 heures de travaux dirigés en demi-groupe	Une analyse de la situation de communication - négociation en fonction de ses objectifs et de son contexte Une préparation de la stratégie de communication - négociation La réalisation d'outils d'aide à la vente et de supports de communication adaptés Une utilisation pertinente des techniques de communication - négociation La mise en œuvre d'un comportement efficace La proposition d'une solution adaptée La finalisation de la situation de communication
Gestion de projet	Cet enseignement a pour but de permettre à l'étudiant de réaliser un projet, dans le cadre de son expérience en entreprise, d'une durée de 16 semaines. L'étudiant construit et met en œuvre un projet commercial réalisé pour une entreprise ou une organisation ayant pour activité principale la vente de biens et/ou de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels. 2 heures en classe entière 4 heures de travaux dirigés en demi-groupe	L'étudiant développe plus particulièrement les aptitudes suivantes : - prendre des décisions et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte commercial identifié ; - mettre en œuvre des compétences appliquées à des situations professionnelles réelles en s'appuyant sur les technologies commerciales adaptées ; - s'organiser, agir et travailler en équipe ; - communiquer en face à face, argumenter, convaincre

**Économie
Droit
Management
des
entreprises**

Enseignement qui vise à développer les compétences économiques et juridiques de l'étudiant

Economie : 2 heures
Droit : 2 heures
Management des entreprises : 2 heures

L'enseignement de l'Économie vise à donner une culture dans le domaine de l'environnement économique des entreprises. Il est axé sur la compréhension des facteurs économiques agissant sur la prise de décision des principaux agents. Il est en relation avec les grands débats actuels dont il pose les enjeux pour la société.

L'enseignement du Droit vise un triple objectif :

- un objectif à caractère professionnel, qui consiste à préparer l'insertion professionnelle immédiate ou future en permettant au diplômé de comprendre le cadre juridique dans lequel il doit situer son action, aussi bien en tant qu'individu, que comme élément d'une organisation en relation avec différents partenaires ;
- un objectif à caractère opérationnel visant à acquérir les compétences et les connaissances permettant de : maîtriser les règles de droit qui s'appliquent aux différents acteurs économiques et sociaux, en mesurant le sens et la portée de ces règles, dans un contexte national et international.
- un objectif à caractère culturel, visant la réflexion personnelle, dans le but de mesurer la portée du droit, son caractère évolutif et sa fonction d'organisation et de régulation des activités économiques et sociales.

L'enseignement du Management des entreprises :

- analyser le fonctionnement, les modes de management, les choix stratégiques et opérationnels, la structure de l'entreprise ;
- identifier, caractériser le ou les problèmes de management ;
- analyser la situation à l'aide des outils pertinents ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision ;
- proposer des solutions pertinentes et envisager leur mise en œuvre dans le contexte présenté ;
- argumenter ses analyses et ses propositions.

Activités orales en salle multimédia

**Espagnol
(LV2)
Option**

Analyse d'extraits de presse écrite et audiovisuelle en relation avec le domaine de compétences de la section

En classe entière

**Langue
vivante -
ANGLAIS**

Acquérir des connaissances en relation avec le domaine professionnel.
S'approprier un vocabulaire technique.
Maîtriser les différents outils de communication pour transmettre des informations en anglais.
Acquérir des connaissances sur les pratiques sociales et les contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur.

Cours et Travaux dirigés en classe entière

Niveau B2
Comprendre, produire et interagir à l'oral.

**Culture
générale et
expression**

Communiquer oralement
S'informer, se documenter (rechercher, trier et traiter les informations)
Appréhender un message (s'interroger, rendre compte et restructurer un message)
Réaliser un message
Apprécier un message ou une situation

2 heures en classe entière

Communiquer avec efficacité dans la vie courante et professionnelle.