

BTS négociation et relation client

Objectif

Le titulaire du BTS est un vendeur manager commercial qui prend en charge la relation client dans sa globalité. Il communique et négocie avec les clients, exploite et partage les informations, organise et planifie l'activité, met en oeuvre la politique commerciale. Il contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de l'entreprise. Pour mener à bien les missions qui lui sont confiées, il doit maîtriser les technologies de l'information et de la communication. Il peut devenir attaché commercial, animateur d'une petite équipe, chargé de clientèle, négociateur de grande surface, représentant, responsable de secteur, responsable des ventes, superviseur. [Replier](#)

- [Dates & lieux \(4\)](#)
- [Contenus](#)
- [Organisation](#)
- [Carte](#)

• Chazelles-sur-Lyon - Du 01/09/2017 au 30/06/2019

- Monts du Lyonnais Formation - 9 rue de Montbrison - 42140 Chazelles-sur-Lyon
- [Monts du Lyonnais Formation](#) - Tél : 04 77 52 74 53
- Contact : Carine Michou ([Contacter](#)) - Tél : 04 77 52 74 53

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Jeune

Aire de recrutement : Autres

2. Chazelles-sur-Lyon - Du 17/09/2018 au 30/06/2020

- Monts du Lyonnais Formation - 9 rue de Montbrison - 42140 Chazelles-sur-Lyon
- [Monts du Lyonnais Formation](#) - Tél : 04 77 52 74 53
- Contact : Aline Cizeron ([Contacter](#)) - Tél : 04 77 52 74 53

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Jeune

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

3. Chazelles-sur-Lyon - Du 15/09/2019 au 30/06/2020


- Monts du Lyonnais Formation - 9 rue de Montbrison - 42140 Chazelles-sur-Lyon
- [Monts du Lyonnais Formation](#) - Tél : 04 77 52 74 53
- Contact : Aline Cizeron ([Contacter](#)) - Tél : 04 77 52 74 53

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Jeune

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

4. Chazelles-sur-Lyon - Du 15/09/2020 au 30/06/2021


- Monts du Lyonnais Formation - 9 rue de Montbrison - 42140 Chazelles-sur-Lyon
- [Monts du Lyonnais Formation](#) - Tél : 04 77 52 74 53
- Contact : Aline Cizeron ([Contacter](#)) - Tél : 04 77 52 74 53

Public et financement

Financement	Effectif	Recrutement
Bénéficiaire de l'action	--	

Public : Demandeur d'emploi, Jeune

Aire de recrutement : Autres

Trouvez un logement pour votre formation / stage sur le site partenaire :  ma formation, mon logement

Programme

En plus des enseignements généraux (français, langue vivante étrangère, économie, droit, management), la formation comporte des enseignements professionnels :

- Gestion de clientèles (5 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : la mercatique, une démarche centrée sur le client, l'analyse de la clientèle, la détermination et la gestion de l'offre produits/services, la fixation du prix, la communication médias, les règlements et le financement, la gestion de la rentabilité et du risque client, l'estimation de l'effort commercial, recherche des informations commerciales, utilisation de base de données clients/prospects, organisation de la prospection.
- Relation client (5 heures hebdomadaire en 1re et 2e années) : la demande, les prix, les marges, la communication dans la relation professionnelle, les fondamentaux de la relation commerciale, la négociation, la communication commerciale.
- Management de l'équipe commerciale (3 heures hebdomadaires en 1re et 2e années) : l'organisation de la distribution, l'évaluation de l'efficacité de l'action commerciale, la planification et le suivi de l'action, le cadre managérial, installation de la relation managériale, constitution de l'équipe commerciale, management opérationnel, le diagnostic de la relation managériale, les spécificités de la communication managériales, le travail collaboratif, la formation commerciale.
- Gestion de projet (6 heures hebdomadaires en 1re et 2e années) : environnement de l'action, les marchés, la concurrence, la veille commerciale, les orientations stratégiques, les opérations de communication hors médias, la prise de décision, définition des procédures managériales, communication et management de projets, environnement technologique du commercial, gestion de temps.

Sous statut scolaire, l'élève est en stage pendant seize semaines. Le stage permet d'appréhender la réalité des situations professionnelles commerciales de référence et d'acquérir les compétences liées au diplôme. Il se déroule obligatoirement au sein d'entreprises ou d'organisations dont l'activité principale est la commercialisation de biens et de services auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels.

Cette certification est composée de :

- EU 1. Français
- EU 2. Communication en langue vivante étrangère
- EU 3. Economie, droit et management des entreprises
- EU 3.1. Economie et droit
- EU 3.2. Management des entreprises
- EU 4. Communication commerciale
- EU 5. Management et gestion d'activités commerciales
- EU 6. Conduite et présentation de projets commerciaux

[Fiche détaillée sur le site de l'organisme](#)

Validation de la formation

[BTS négociation et relation client](#)

Niveau de sortie : Niveau III : BTS, DUT

Métiers préparés

[Agent/e général/e d'assurances](#)

[Attaché/e commercial/e](#)

[Chargé/e de clientèle banque](#)

[Chef/fe des ventes](#)

[Conseiller/ère en assurances](#)

[Courtier/ère](#)

[Gestionnaire de contrats d'assurance](#)

[Représentant\(e\) de maison d'édition](#)

[Technico-commercial/e en agroalimentaire](#)

[Télévendeur/euse](#)

[Vendeur/euse en magasin](#)

[Vendeur/euse en micro-informatique et multimédia](#)

[Vendeur/euse-conseil en matériel agricole](#)

Modalités pédagogiques

Modalité d'enseignement : formation entièrement présentielle

Durées et rythmes

Organisation des cours : 2 jours en centre de formation (Lundi et Mardi) et 3 jours en entreprises (du Mercredi au Vendredi)

Durée en centre : 1100 h

Durée totale : 3000 h

Admission

Niveau d'entrée :

niveau IV (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)

Recrutement :

Attendus nationaux de la plateforme d'inscription dans l'enseignement supérieur Parcoursup

- S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale, ainsi qu'à leur environnement économique et juridique
- Disposer de compétences relationnelles propres aux métiers commerciaux et à la prise en charge de la relation client, notamment via le web
- Avoir le goût de valoriser des produits, d'argumenter, de négocier et de s'engager dans des relations commerciales
- Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés
- S'assurer de disposer de bonnes conditions de mobilité géographique

Accès

Le BTS négociation et digitalisation de la relation client est accessible à tout titulaire d'un baccalauréat : bac STMG, bac pro commerce, bac pro vente (prospection, négociation, suivi de clientèle), bac ES. Accès sur dossier, voire tests et/ou entretien.

Un quota de places est réservé aux bacheliers technologiques et professionnels.

Les bacheliers technologiques ou professionnels ayant obtenu la mention "bien" ou "très bien" au bac sont admis de droit dans les formations du secteur cohérentes avec leur bac.

jeune de moins de 26 ans

Modalités d'accès :

sur dossier et entretien.

Organisme responsable

Monts du Lyonnais Formation

Monts du Lyonnais Formation
9 rue de Montbrison
42140 Chazelles-sur-Lyon

Tél : 04 77 52 74 53

Fax : 04 77 52 74 57

Mail : centre-de-formation@lycee-monts-lyonnais.fr

Site web : <http://www.monts-lyonnais-formation.fr>

Réf : 26_42457
Mise à jour : 26/10/2018
