



BTS

## NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

- Salarié sous contrat d'apprentissage : de 16 à 25 ans
- Salarié sous contrat de professionnalisation : à partir de 16 ans

### NIVEAU DEMANDÉ

- Baccalauréat ou équivalent sur dossier

### DURÉE

- 2 ans

### RYTHME D'ALTERNANCE CFA / ENTREPRISE

- 1 Semaine CFA / 1 Semaine Entreprise

### OBJECTIFS

A l'issue de la formation, vous aurez acquis les compétences pour devenir un commercial capable de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fi dé-lisation, et de contribuer à la croissance du chiffre d'affaires. Vous maîtriserez les technologies de l'information et de la communication spécifiques à ce métier qui conditionne votre performance et votre productivité commerciale.

### QUALITÉS SOUHAITÉES

- Fort relationnel
- Dynamisme
- Goût du challenge, persévérance, persuasion
- Autonomie, esprit d'initiative
- Organisation, rigueur
- Goût du travail en équipe

### ENTREPRISES D'ACCUEIL

- Toute entreprise possédant une force de vente et commercialisant des produits et/ou des services par une démarche active auprès d'une clientèle de particuliers ou de professionnels.

### PROGRAMME

#### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

- Gestion de clientèles
- Relation client
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de projet

#### ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Culture générale et expression
- Langue vivante : anglais
- Économie générale
- Droit
- Management des entreprises

### MOYENS MIS À VOTRE DISPOSITION

- Salles informatiques équipées de logiciels professionnels
- Centre d'Étude des Langues
- Centre de ressources multimédia : un espace de travail, de documentation et d'information au coeur du campus qui compte 13 000 supports et 70 postes informatiques

### PERSPECTIVES APRÈS LE DIPLÔME

#### VIE ACTIVE

Dans le domaine du soutien à l'activité commerciale :

- Animateur des ventes
- Prospecteur
- Télé-prospecteur

Dans le domaine de la relation client :

- Vendeur
- Représentant
- Commercial, Conseiller commercial
- Négociateur
- Télé-vendeur

#### POURSUITE D'ÉTUDES

- Licences
- Bachelor Gestion / Commerce / Marketing à l'EGC du Maine (École de Gestion et de Commerce)
- Bachelor Chef de projet en Marketing Internet et Conception de site



Cette formation est accessible sans limite d'âge aux personnes en situation de handicap.