



# BTS N.R.C

## Négociation et Relation Client



### 1. Modalité d'accès :

Le BTS Négociation Relation Clientèle, est une formation en 2 ans, accessible aux titulaires d'un baccalauréat :

- Titulaires d'un baccalauréat STG – Sciences et Techniques de Gestion - ou STMG - Sciences et Technologies du Management et de la Gestion –
- Titulaires d'un baccalauréat général
- Titulaires d'un Bac Professionnel commercial

Les inscriptions s'effectuent par internet, sur le portail Admission-Postbac.  
<http://www.admission-postbac.fr>

Effectif de recrutement limité à 35 étudiants.

### 2. Finalité de la formation :

Cette section forme des commerciaux / managers prêts à intervenir dans :

- la vente et la gestion de la relation client
- la production d'informations commerciales
- l'organisation et le management de l'activité commerciale
- la mise en oeuvre de projets commerciaux

Cette pratique professionnelle amène à proposer des démarches et des outils adaptés à des problématiques de développement de l'activité d'une organisation, dans un contexte économique et commercial donné.

### 3. Objectifs pédagogiques de la formation :

- Développer la culture commerciale
- Renforcer l'autonomie et l'initiative par des projets commerciaux et par la participation à des challenges commerciaux
- Transmettre les outils méthodologiques pour communiquer, gérer et décider
- Maîtriser les TIC mobilisées dans l'activité commerciale
- Faciliter une insertion professionnelle ou une poursuite d'études
- Une formation en deux ans aux métiers de la relation client et du management
- Une formation pour une insertion professionnelle ou pour une poursuite d'études
- Une formation dynamique et de qualité

### 5. Stages en entreprises.

- Trois stages en milieu professionnel doivent être effectués lors de la formation. Au total 16 semaines de stage à réaliser dans 1 ou 2 entreprises :
- **1ère année** : un stage d'une semaine avant décembre puis un stage long de 7 semaines en mai / juin
- **2ème année** : un stage long de 8 semaines en novembre / décembre

### 7. Débouchés professionnels.

L'obtention du BTS Négociation Relation Clientèle conduit à des emplois dans le domaine :

- **de la Relation Client** : commercial, conseiller de clientèles, chargé d'affaires, télévendeur, responsable de secteur...
- **du Management des Equipes Commerciales** : chef des ventes, responsable des ventes ou de secteur, assistant manager...

### 8. Poursuites d'études.

- Licences Professionnelles
- Licences en apprentissage notamment « Management des technologies multi-média »
- Licences et Masters Universitaires : formations plus longues.

### 4. Contenu de la formation :

Enseignement général	1ère année	2ème année
Français	02h	02h
Droit	02h	02h
Langue vivante : Anglais	03h	03h
Management des Entreprises	02h	02h
Économie Générale	02h	02h
Enseignement professionnel	05h	05h
Management de l'équipe commerciale	03h	03h
Relation client	05h	05h
Gestion de projet	06h	06h
Total d'heures d'enseignement hebdomadaire	30h	30h

