

# Négociation et relation client

Le-la titulaire de ce BTS est un-e vendeur-euse-manager-euse commercial-e qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation des clients. A l'interface entre l'entreprise et son marché, il-elle contribue à l'efficacité de la politique commerciale et ainsi participe à la croissance profitable du chiffre d'affaires de l'entreprise. Il-elle maîtrise les technologies de l'information et de la communication.

Quatre missions principales définissent sa fonction :

- vente et gestion de la relation client : création et développement de clientèles, négociation, vente ...
- productions d'informations commerciales : création et gestion du système d'informations commerciales
- organisation et gestion de l'activité commerciale : constitution et management de l'équipe commerciale, pilotage de l'activité commerciale, évaluation de la performance commerciale
- mise en œuvre de la politique commerciale : définition de l'offre commerciale et de plans d'action, participation à l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise.

## Débouchés

Il-elle exerce ses activités dans toutes les entreprises commerciales ou de production dotées d'une force de vente interne ou externe. Il-elle intervient sur tout type de marché : produits de consommation courante ou biens intermédiaires, services.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il-elle peut devenir responsable d'une équipe commerciale.

A noter : vente directe, à domicile, par réunion constituent de bons débouchés pour ces diplômé-e-s.

### Métiers accessibles :

- Soutien à l'activité commerciale : prospecteur-trice ; animateur-trice de ventes ; Télévendeur-euse ...
- Relation client : vendeur-euse, représentant-e ; négociateur, délégué-e commercial-e, conseiller-ère de clientèle, chargé-e de clientèle, attaché-e commercial, chargé-e d'affaires ...
- Management des équipes commerciales : chef-fe des ventes, responsable des ventes, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant-e manager-euse ...

## Accès à la formation

### En priorité :

- Bac ES, Bac L, Bac S ; Bac STMG ;
- Bac pro Commerce ;
- Bac pro Vente (prospection-négociation-suivi de clientèle).

## Programme

Matières	Horaires Hebdomadaires		Coeff.
	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	
Culture générale et expression	2	2	3
LV 1	3	3	3
Economie générale	2	2	
Management des entreprises	2	2	
Droit	2	2	
Gestion de clientèles	5	5	
Relation client	5	5	
Management de l'équipe commerciale	3	3	
Gestion de projet	6	6	
Langue vivante 2 (facultatif)	2	2	1
Ressources informatiques et documentaires	3	3	

En plus des épreuves affectées d'un coefficient figurant dans le tableau, l'examen comprend les épreuves suivantes :

- Economie, droit et management des entreprises, coeff.3
  - Economie et droit, coeff. 2
  - Management des entreprises, coeff. 1
- Communication commerciale, coeff. 4
- Management et gestion d'activités commerciales, coeff.4
- Conduite et présentation de projets commerciaux, coeff.4

## Enseignements professionnels

**Droit et économie** générale et d'entreprise : langages économiques et juridiques, documentation, analyse d'une situation économique, juridique et d'entreprise.

- La production, la répartition, la consommation et l'épargne, le financement de l'économie, la régulation, les relations économiques internationales et l'économie mondiale.
- Stratégie d'entreprise et gestion des activités (gestion de production, activité commerciale, logistique, activité financière, GRH). Les conceptions de l'entreprise et l'entreprise comme centre de décision.
- Etude du cadre juridique de l'activité économique (les contrats, la responsabilité), l'entreprise et l'activité commerciale, les relations de travail, les relations juridiques avec les consommateurs, les relations inter-entreprises.

**Gestion de clientèle** : démarche centrée sur le client, analyse de la clientèle, détermination du prix, communication médias ; gestion de la rentabilité et du risque lié au client ; recherche des informations commerciales, utilisation des bases de données clients/prospects, organisation de la prospection.

**Relation client** : créer et développer des clientèles ; évaluer la demande, le prix, les marges ; négocier ; communiquer.

**Management** de l'équipe commerciale : organiser, planifier et gérer ; prendre des décisions commerciales ; connaître les différents styles de management ; conduire un groupe en réseau.

**Gestion de projet** : vente, gestion, étude des marchés et de la concurrence, veille commerciale, orientations stratégiques, opérations de communication ; prise de décision ; communication et management de projet ; gestion du temps.

## Stages (ne concerne pas les apprenti-e-s)

16 semaines de stage en entreprise complètent la formation (dont au moins 6 semaines consécutives).

## Poursuites d'études

L'objectif du BTS reste l'insertion professionnelle, même si une poursuite d'études est envisageable. Elle n'est pas acquise de plein droit et reste soumise à examen de dossier et/ou concours.

Le-la titulaire de ce BTS peut envisager de poursuivre sa formation vers :

- une **licence professionnelle** en un an, par exemple *dans l'académie d'Amiens* :
  - Commerce spécialité Assistant export-import, à l'UFR d'économie et de gestion de l'UPJV d'Amiens ;
  - Commerce spécialité développement commercial et gestion des échanges, à l'IUT de l'Oise site de Beauvais ;
  - Commerce spécialité responsable univers de consommation, à l'IUT d'Amiens ;
  - Métiers des téléservices, UFR des sciences à Amiens ;
  - Conseiller gestionnaire de clientèle de particuliers, à l'IUT d'Amiens.
- Commerce international, Lycée Guynemer à Compiègne ;

- une **licence** par exemple : Gestion parcours management, IAE Amiens, Economie et gestion mention gestion de l'entreprise, commerce et développement international, CNAM Amiens
- un **DUT en année spéciale** (1 an) à l'IUT d'Amiens : techniques de commercialisation ; gestion des entreprises et administrations
- une **école spécialisée**, par exemple :
  - titre de Responsable commercial en vente et mercatique à l'école de management du CNAM de Picardie.
- **Plus rarement, une école de commerce** par le biais des admissions parallèles : France Business School à Amiens, ESC Compiègne...

**Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Picardie, consultez le guide régional « Après un bac+2 ».**

## Où se former en NC?

**Lycée La Pérouse**, LP Saint Joseph de Cluny, LP St François d'Assise (Bourail), *Chambre de Commerce et d'Industrie*

## en savoir +

- [www.onisep.fr](http://www.onisep.fr) et [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens)
- [www.monstageenligne.fr](http://www.monstageenligne.fr)

### Consultez les documents\* de l'ONISEP :

- Guides régionaux « Après le bac : choisir ses études supérieures », « Après un bac + 2 » ;
- Dossiers « Après le bac », « Etudier et travailler à l'étranger », « Quels métiers pour demain ? », « Les écoles de commerce » ;
- Diplômes « Les BTSA/BTS » ;
- Parcours « Les métiers du marketing, de la publicité et de la vente », « Les métiers de la banque, de la finance et des assurances ».

\* les documents régionaux sont également en ligne sur [www.onisep.fr/amiens](http://www.onisep.fr/amiens).

Vous les trouverez au CDI de votre établissement ou au centre d'information et d'orientation (CIO).

**N'hésitez pas à rencontrer un-e conseiller-ère d'orientation-psychologue.**