

# BTS

## NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

Apprentissage - Alternance

**INSTITUT DU MANAGEMENT,  
DU COMMERCE ET DE LA GESTION**

**CONTACT**

Nadège LARGEAU

02 43 40 60 90

nlargeau@cciformation.net

### ENTREPRISES

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.

### EMPLOIS

Dans le domaine du soutien à l'activité commerciale : promoteur des ventes, animateur des ventes, prospecteur, télé-prospecteur...

Dans le domaine de la relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, télé-vendeur, conseiller commercial...

### OBJECTIF

Devenir un commercial capable de gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires. Il maîtrisera les technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier qui conditionnent sa performance et sa productivité commerciale.

### NIVEAU D'ACCÈS

Baccalauréat ou équivalence sur dossier.

### DURÉE DE FORMATION

2 ans en alternance  
Groupe CCI Formation/Entreprise.

### VALIDATION

Brevet de Technicien Supérieur  
Négociation et Relation Client

### ENSEIGNEMENTS PROFESSIONNELS

#### Gestion de clientèle

- marketing
- outils de gestion
- organisation de la prospection

#### Relation client

- communication
- négociation

#### Management de l'équipe commerciale

- le cadre managérial
- la planification et le suivi de l'action

#### Gestion de projet

### ENSEIGNEMENTS TRANSVERSAUX

Culture générale et expression

Économie générale

Droit

Anglais LV1

Management des entreprises