

# BTS Négociation et Relation Client

## Métiers

---

- Attaché commercial
- Chargé de clientèle
- Conseiller commercial
- Négociateur
- Responsable de secteur

## Qualités requises

---

Sens de l'organisation, bonne présentation, sens relationnel et commercial, disponibilité, esprit d'équipe, initiative et créativité, dynamisme, ténacité, sens du résultat  
Maîtrise des techniques de communication

## Recrutement

---

- Moins de 26 ans
- Titulaire du BAC (toutes séries)
- Sélection sur dossier de candidature
- Positionnement et entretien de motivation

## Organisation

---

- Durée de la formation : 1 500 heures réparties sur 2 ans
- Alternance : 1 semaine en formation / 1 semaine en entreprise

## Diplôme

---

Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Relation Client (diplôme d'État de niveau III)

## Missions

---

- Conquête et fidélisation de la clientèle
- Gestion de la relation client
- Mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise
- Réalisation d'actions de prospection et de négociation vente (permis de conduire fortement recommandé)

## Statut du Centre de formation d'Apprentis

---

Établissement Public Consulaire de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Seine-et-Marne

## Programme de formation

Ce programme a été établi d'après le référentiel du diplôme BTS Négociation et Relation Client  
Il représente 1 500 heures de cours répartis sur les 2 ans de préparation

Matières*	Enseignement général	Enseignement professionnel
	Culture générale et expression Communication en langue vivante étrangère A Économie générale Management d'entreprise Droit Communication en langue vivante étrangère B (enseignement facultatif)	Gestion de clientèle Relation client Management de l'équipe commerciale Gestion de projet Utilisation des ressources informatiques et documentaires

\* document non contractuel

## Epreuves de l'examen

Intitulé	Mode	Durée	Coeff.
Culture générale et expression	écrit	4 h	3
Communication en langue vivante étrangère A	oral	30 mn(1) + 30 mn	3
Économie / Droit	écrit	4 h	3
Communication commerciale	oral	40 mn (2) + 40 mn	4
Management et gestion d'activités commerciales	écrit	5 h	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	oral	1 h	4
Épreuve facultative (3) Communication en langue étrangère B	oral	20 mn	

(1) 30 mn de préparation

(2) 40 mn de préparation

(3) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire