

## BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

**Public concerné :** Salariés

**Nombre de jours :** 160

**Nombre d'heures total :** 1100

**Prix :** Nous contacter

**Code CCI :** FOR\_003313

**Public :** Salariés

**Domaine :** VENTE-MARCHES PUBLICS

**Établissement :** CFA de la Drôme

**Type de formation :** Formation continue contrat de pro

### Programme

#### MATIERES ENSEIGNEES

##### Enseignement Obligatoire

- Français
- Communication en langue vivante étrangère
- Économie générale
- Économie d'entreprise
- Droit
- Gestion de clientèles
- Relation client
- Management de l'équipe commerciale
- Gestion de projet

##### Enseignement Facultatif

- Langue vivante étrangère II

### Objectifs

L'activité du titulaire du **BTS NRC** se caractérise par un client plus difficile à conquérir et à fidéliser car exigeant, informé et sélectif, une concurrence intensifiée, notamment sous l'effet de la libération des marchés nationaux, des cycles de vie de produits et de services de plus en plus courts, et le développement des nouvelles technologies (e-commerce, communication, vendeurs nomades).

Il est donc un vendeur et un manager commercial, qui doit gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

La maîtrise des technologies de l'information et de la communication conditionne la performance et la productivité commerciale du diplômé d'un **BTS NRC**. Il est la première interface entre l'entreprise et son marché et, à ce titre, participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale. Il doit donc s'exprimer parfaitement dans au moins deux langues et être très à l'aise dans ses contacts avec la clientèle.

---

### Contact

Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme - CCI Formation

52-74 rue Barthélémy de Laffemas - BP 1023 - 26010 Valence Cedex - T. 04 75 75 70 85 - F. 04 75 43 84 11 [www.formation.drome.cci.fr](http://www.formation.drome.cci.fr)

N° d'activité 8226P000126 délivré par la Préfecture de la Région Rhône-Alpes - N° TVA intracommunautaire : FR 01 182 630 012 - N° SIRET : 182 630 012 00041

## Diplôme préparé

BTS

## Pré requis

- Niveau IV
  - Bac validé
- Nous contacter

## Contact

### CFA de la Drôme

52-74, rue Barthélémy de Laffemas  
BP 1023  
26 010 Valence Cedex  
04 75 75 70 68  
[cfa@drome.cci.fr](mailto:cfa@drome.cci.fr)

---

## Contact

Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme - CCI Formation

52-74 rue Barthélémy de Laffemas - BP 1023 - 26010 Valence Cedex - T. 04 75 75 70 85 - F. 04 75 43 84 11 [www.formation.drome.cci.fr](http://www.formation.drome.cci.fr)

N° d'activité 8226P000126 délivré par la Préfecture de la Région Rhône-Alpes - N° TVA intracommunautaire : FR 01 182 630 012 - N° SIRET : 182 630 012 00041

# CCI Formation



---

## Contact

Chambre de Commerce et d'Industrie de la Drôme - CCI Formation

52-74 rue Barthélémy de Laffemas - BP 1023 - 26010 Valence Cedex - T. 04 75 75 70 85 - F. 04 75 43 84 11 [www.formation.drome.cci.fr](http://www.formation.drome.cci.fr)

N° d'activité 8226P000126 délivré par la Préfecture de la Région Rhône-Alpes - N° TVA intracommunautaire : FR 01 182 630 012 - N° SIRET : 182 630 012 00041