

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

CONTENU

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

Culture générale, économique et professionnelle

Langue vivante à caractère commercial

MATIÈRES DE FORMATION

Gestion clientèle

Management de l'équipe commerciale

Culture générale et expression

Économie générale

Droit

Anglais

Management des entreprises

Gestion de projet

Relation client

Informatique commerciale

