

## CIF (Congé Individuel de Formation) Diplôme d'Etat bac +2 BTS Négociation et Relation Client

### Définition

Le titulaire du BTS NRC est un manager des ventes qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. Il contribue à la croissance du chiffre d'affaires.

Interface entre l'entreprise et le marché, il participe à l'organisation et à l'efficacité de la politique commerciale. Sa maîtrise des nouvelles technologies de l'information (NTIC) conditionne sa performance.

---

### Emplois visés

- Dans le domaine du management des équipes commerciales
  - Chef des ventes
  - Responsable de secteur
- Superviseur
- Assistant manager
  
- Dans le domaine de la relation client
  - Ingénieur commercial
  - Délégué commercial
  - Attaché commercial
  - Chargé de clientèle
- Négociateur
- Conseiller commercial
- Responsable de secteur
  
- Dans le domaine du soutien à l'activité commerciale
  - Promoteur des ventes
  - Téléprospecteur
- animateur de réseau

---

### Conditions d'admission, niveau d'études et compétences générales

- Tous baccalauréats
- Bonne capacité d'adaptation et d'initiative, ténacité et résistance au stress, esprit commercial, sens de la négociation et ouverture au dialogue
- **Salariés ayant droit au CIF (Congé Individuel de Formation)**
  - **Salarié(e) en CDI** : justifier de 24 mois consécutifs ou non d'activité salariée, dont au moins 1 an dans l'entreprise actuelle.
  - **Salarié(e) en CDD** : justifier de 24 mois consécutifs ou non, en qualité de salarié au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD consécutifs ou non au cours des 12 derniers mois. Ou justifier de 6 mois consécutifs ou non en CDD au cours des 22 mois précédant la fin du dernier contrat.
- **Date limite de dépôt de dossier auprès de l'organisme financeur** (ex : Fongecif, AFDAS, FAFF.TT, etc.) :
  - Salarié(e) en CDI : 2 mois avant le début de la formation.
  - Salarié(e) en CDD : 3 mois avant le début de la formation.

---

### Durée de la formation

- 10 à 12 mois

---

### Rythme hebdomadaire

<b>CIF</b>	5 jours de cours par semaine 16 semaines de stages en milieu professionnel
------------	---

**Contact : Patricia FLUXA**

**Par téléphone : 01 48 70 41 69 ou par mail : patricia.fluxa@plusvalues.fr**

---

## **ENSEIGNEMENT GENERAL**

---

### **① FRANÇAIS**

- techniques d'expression orale
- préparation de l'épreuve écrite : synthèse (notée sur 40), écriture personnelle avec analyse des documents proposés (notée sur 20)

### **② LANGUES VIVANTES : LV1 OBLIGATOIRE**

#### **LV2 EN OPTION**

- acquisition du langage commercial, administratif et économique
- expression orale (à partir de documents écrits, audio ou vidéo)
- expression écrite

### **③ ECONOMIE GENERALE**

- la coordination des décisions économiques par l'échange
- la création de richesses et la croissance économique
- la répartition des richesses
- le financement des activités économiques
- la politique économique dans le cadre européen
- la gouvernance de l'économie mondiale

### **④ DROIT**

- l'individu et le travail
- les structures et les organisations
- le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- l'immatériel dans la relation économique
- l'entreprise face au risque

### **⑤ MANAGEMENT**

- entreprendre et diriger
- élaborer une stratégie
- adapter la structure
- mobiliser les ressources

---

## **ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL**

---

### **① MERCATIQUE**

- définition, enjeux, évolution, relation client
- le marché, la concurrence, la veille commerciale
- l'analyse de la clientèle
- l'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects / clients

### **② MANAGEMENT COMMERCIAL**

- le management, levier de l'organisation
- l'équipe commerciale : process de la décision, critères et organisation
- le management opérationnel : objectifs, plans, suivi, rémunération

### **③ GESTION COMMERCIALE**

- le prix
- les règlements et le financement
- les marges
- la gestion de la rentabilité et du risque client
- la prise en compte du risque global pour l'analyse du portefeuille clients
- évaluation de l'efficacité de l'action commerciale
- la planification et le suivi de l'action

### **④ COMMUNICATION - NEGOCIATION**

- introduction à la communication
- la communication dans la relation professionnelle
- la communication dans la relation managériale
- les fondamentaux de la négociation commerciale
- la négociation entreprise / particuliers
- la négociation entreprise / entreprise
- la négociation entreprise / distributeurs

### **⑤ TECHNOLOGIES COMMERCIALES**

- environnement technologique : fichiers, bases de données, mode de traitement des informations
- technologies commerciales
- outils de recherches, moteurs, gestion d'itinéraires, analyse de sites

### **⑥ COMMUNICATION COMMERCIALE**

Présentation d'un dossier composé de 3 fiches de communication, dont une de négociation – vente. Ces fiches décrivent les situations professionnelles rencontrées lors des stages professionnels.

### **⑦ CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS**

#### **COMMERCIAUX**

Etude d'un projet commercial réalisé pour une entreprise avec entraînement à la pratique de négociation et de prise de décision.

Exemples de projets :

- développement du chiffre d'affaires sur un secteur géographique
- lancement d'un nouveau produit
- proposition d'un nouveau service
- accès à une nouvelle cible de clientèle
- réalisation d'une opération promotionnelle sur un secteur

## **REGLEMENT D'EXAMEN**

<b>Intitulé des épreuves</b>	<b>Mode</b>	<b>Durée</b>	<b>coeff.</b>
<b>Epreuves obligatoires</b>			
E1. Français	Écrit	4 h	3
E2. Communication en langue vivante 1	Oral	30 min	3
E3. Économie- Droit – Management			
E3.1 : Economie / Droit	Écrit	4 h	2
E3.2 : Management	Écrit	3 h	1
E4. Communication Commerciale	Oral	40 min	4
E5. Management et gestion d'activités commerciales	Écrit	5 h	4
E6. Conduite et présentation de projets commerciaux	Pratique	1 h	4
<b>Épreuve(s) facultative(s)</b>			
EF1. Langue vivante 2	Oral	20 min	1

*(Document non contractuel)*

---