

BTS Négociation et Relation Client en Apprentissage

Le métier

- L'apprenti gère la relation client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation et contribue à la croissance des résultats de l'entreprise. L'apprenti participe à la recherche de l'efficacité commerciale de l'entreprise et maîtrise les technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier.
- Il exerce ses activités seul ou en équipe, en autonomie totale ou partielle.

Dans quelles entreprises ?

L'apprenti en BTS Négociation et Relation Client exerce ses activités dans un service commercial, sous la responsabilité du directeur commercial ou du chef des ventes. Il a une action de vente ou de télévente dirigée vers une clientèle extérieure.

Objectif de la formation

Le BTS Négociation et Relation Client a pour objectif de vous former aux métiers de vendeurs, managers commerciaux, non sédentaires, ayant une démarche active en direction de la clientèle : c'est à dire gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation...Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. A ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

Les débouchés

- Commercial junior
- Responsable d'une équipe commerciale
- Possibilité de poursuite d'études au sein du Groupe IGS

Le programme enseignement général

- Français
- Economie - Droit
- Langue Vivante

Le programme enseignement professionnel

- Management et gestion commerciale
- Communication commerciale
- Conduite et présentation de projets commerciaux

Les missions

Développement de la clientèle

- Constitution, validation et qualification de fichiers
- Elaboration et mise en œuvre de plans de prospection téléphonique / physique
- Création et réalisation de publipostages
- Evaluation du potentiel, de la rentabilité et du risque commercial
- Exploitation des contacts commerciaux
- Segmentation, sectorisation de la clientèle
- Analyse du portefeuille clients / prospects

Négociation et vente

- Recherche et analyse d'informations préalables au contact client
- Elaboration et négociation de solutions commerciales
- Mise en place de plans de vente
- Conception et mise en place de relations durables, d'actions de fidélisation
- Recherche et mise en œuvre de partenariats
- Participation aux actions de promotions commerciales (salons, animations,...)
- Vente et négociation en face à face, vente téléphonique

Suivi des ventes et gestion de la relation client

- Remontée des informations commerciales
- Administration des ventes (règlements, logistique, SAV...)
- Suivi de la performance commerciale (objectifs et analyse des résultats...)
- Production d'informations commerciales (tableaux de bords...)
- Utilisation des nouvelles technologies d'information et de communication
- Maîtrise des ressources informatiques et de la gestion clientèle

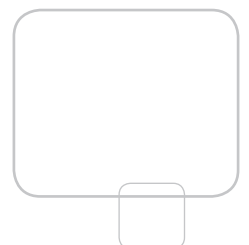
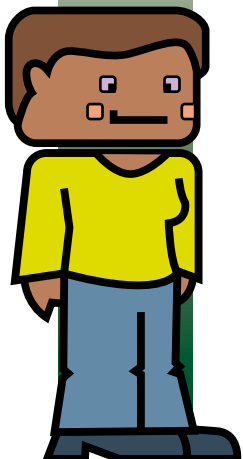
Organisation et management de l'activité commerciale

Participation :

- A la mise en œuvre et à l'évolution de la politique commerciale
- A la définition de l'offre commerciale (produits, prix, commercialisation, communication)
- A la planification et au suivi des actions commerciales (objectifs, budgets...)
- A l'organisation de l'équipe commerciale (recrutement, stimulation, management...)

Qualités et aptitudes

Une bonne capacité à communiquer et à négocier, une bonne élocution, la faculté d'adaptation, ainsi que le goût du challenge, de l'exigence et de la performance seront les atouts pour réussir dans cette filière.



Informations pratiques

Recrutement et conditions d'admission

- BAC Général, Technologique ou Professionnel obtenu
- Avoir moins de 26 ans
- Etude du dossier (bulletins scolaires)
- Tests d'évaluation et entretien de motivation

Durée du contrat / Alternance

- Durée du contrat : 2 ans avec une période d'essai de 2 mois (non renouvelable)
- Alternance pratiquée : 1 semaine CFA / 1 semaine entreprise

Rémunération de l'apprenti

	1 ^{ère} année de formation	2 ^{ème} année de formation
16-17 ans	25% du SMIC	37% du SMIC
18-20 ans	41% du SMIC	49% du SMIC
21-25 ans	53% du SMIC	61% du SMIC

- Pour les établissements du secteur public : Majoration de 10 points sur le % de rémunération pour la préparation d'un diplôme de niveau IV (BAC), et de 20 points pour la préparation d'un diplôme de niveau III (BTS)
- Si l'apprenti conclut un nouveau contrat avec le même employeur, il percevra une rémunération au moins égale à celle de sa dernière année d'apprentissage. Si l'apprenti conclut un nouveau contrat avec un autre employeur, il percevra la rémunération minimale à laquelle il pouvait prétendre lors de sa dernière année d'apprentissage.

Exonération et aides aux entreprises

Consultez la fiche «contrat d'apprentissage : mode d'emploi»

La Mission Handicap Formation Hand'IGS

Le CFA Groupe IGS favorise l'accès à ses formations aux personnes en situation de handicap. Pour en savoir plus, contactez-nous : handigs@groupe-igs.fr



Contacts

Service des Inscriptions – 01 40 38 51 40 – cfacodis@groupe-igs.fr
Service Relations Entreprises – 01 40 38 50 80 – relationsentreprises@groupe-igs.fr
www.cfacodis.com

