

**PROGRAMME DE FORMATION**

**L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Relation Client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux. Ce technicien supérieur est un vendeur manager commercial qui gère la relation commerciale client dans sa globalité, de la prospection à la fidélisation. Il constitue la première interface entre l'entreprise et son marché.**

*«Faites de la formation une ambition,  
de la qualité une exigence,  
de la réussite une priorité»*

**CONNAISSANCES GENERALES**

---

**Culture et Expression Française**

Exposés oraux – Analyse et résumé d'un texte – Comparaison de textes convergents ou opposés – Etude logique d'une argumentation, constitution et analyse d'une documentation – Composition d'un essai à partir de textes ou de documents – Rédaction d'une lettre, d'un rapport, d'un compte-rendu, etc.

Tout ceci nécessite une connaissance suffisante de la langue : vocabulaire et grammaire.

**Anglais et 2<sup>ème</sup> langue**

Compréhension de la langue étrangère – Production écrite en langue étrangère – Compréhension et production de la langue orale.

L'enseignement de la langue s'appuie sur des documents de toute nature, représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne du pays étranger, mais également en relation avec la spécialité professionnelle choisie.

**Economie générale - Droit**

Introduction à la connaissance économique – Les acteurs de la vie économique et sociale et leurs comportements – Prix et revenus – La monnaie et le financement de l'économie – Evolution et analyse des grandeurs globales de l'économie – Les formes d'organisation économique et des principaux types d'économies réelles à divers niveaux de développement – Les relations économiques internationales – Développement et croissance.

L'entreprise et ses systèmes – Le savoir entreprendre – Le fonctionnement de l'entreprise – La stratégie – Entreprise et société.

cadre de la vie juridique - les régimes juridique de l'activité professionnelle - La protection de la relation de travail - Le droit négocié -Le droit des contrats - La protection de l'œuvre - Le commerce électronique.

**Management des entreprises**

Analyse du fonctionnement, des modes de management, des choix stratégiques et opérationnels, de la structure de l'entreprise – Identification et explication des problèmes de management – Analyse de la situation à l'aide d'outils pertinents – Etablissement d'un diagnostic préparant une prise de décision – Proposition de solutions pertinentes – Argumentation des analyses et des propos

**Connaissances et Compétences Professionnelles**

---

**Gestion de projet**

La démarche mercatique – L'environnement de l'action – Les marchés – La demande – La concurrence – La veille commerciale – La connaissance du client – Les outils de la connaissance – Les orientations stratégiques – Détermination et gestion de l'offre produits/services – La fixation du prix – L'organisation de la distribution – La communication médias – Les opérations de communications hors médias

## Gestion de clientèle

La gestion des marges de manœuvres dans la négociation – Le prix – Les règlements et le financement – Les marges – La gestion de la rentabilité et du risque client – L'analyse de la valeur et du risque individuel client – L'analyse du portefeuille clients/prospects – La prise en compte du risque global pour l'entreprise – La gestion de l'action commerciale – L'estimation de l'effort commercial – L'évaluation de l'efficacité de l'action commerciale – La prise de décision – La planification et le suivi de l'action

## Management de l'équipe commerciale

Le cadre managérial – Le management – L'équipe – Installation de la relation managériale – Constitution de l'équipe commerciale – Définition des procédures managériales – Organisation de l'activité du vendeur et de l'équipe commerciale – Mise en oeuvre des plans d'action commerciale – Animation d'équipe – Le management du réseau de vente

## Relation client

Introduction – Les acteurs de la communication – La relation entre les acteurs – L'impact de l'environnement social – L'efficacité relationnelle – Le diagnostic de la relation managériale – Les spécificités de la communication managériale – Communication et management de projet – Diagnostic de la situation de négociation – Stratégies et techniques de négociation – Outils – Analyse du comportement de l'acheteur particulier – Techniques d'approche du client particulier – Spécificités du plan de vente – Processus d'achat en milieu professionnel – Spécificités du plan de vente – Processus d'achat dans la distribution – Spécificité du plan de vente

## Informatique commerciale

L'informatique commerciale, ressource stratégique, l'organisation de l'information, le travail collaboratif, l'informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle, l'informatique appliquée à la gestion de l'offre, l'informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale, présentation et diffusion de l'information.

## Modalités d'examen

---

<i><b>Intitulé</b></i>	<i><b>Mode</b></i>	<i><b>Durée</b></i>	<i><b>Coef.</b></i>
<b>Epreuves obligatoires :</b>			
Culture et Expression Française	Ecrit	4 h	3
Langue vivante	Ecrit	2 h	1,5
	Oral	20 mn	1,5
Management des entreprises	Ecrit	3h	1
Economie – Droit	Ecrit	4 h	2
Communication commerciale	Oral	40 mn	4
Management et gestion d'activités commerciales	Ecrit	5 h	4
Conduite et présentation de projets commerciaux	Oral	1h	4
<b>Epreuve facultative :</b>			
Langue vivante 2	Oral	20 mn*	1

**Réunion d'information**  
**Chaque mercredi**

**Renseignements : 04/90/86/94/10**  
**contact@eurexia-formation-avignon.com**

Fine Formation Groupe Eurexia-ISFAP – 11, Avenue des Sources – 84000 AVIGNON

**WWW.EUREXIA-FORMATION-AVIGNON.COM**  
**www.ISFAP.FR**