



# IMP

INSTITUT DES MÉTIERS ET DE  
LA PROFESSIONNALISATION

## LES METIERS DU COMMERCE ET DE LA VENTE

### BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

#### Objectifs de la formation

Vendre et gérer la relation client  
Produire des informations commerciales  
Organiser et manager l'activité commerciale  
Mettre en œuvre la politique commerciale

#### Métiers visés

Chargé de clientèle, conseiller clientèle  
Chef de produit, chef de vente (avec expérience)  
Attaché commercial  
Animateur de vente

#### Conditions d'accès

Être titulaire d'un BAC ou en avoir le niveau  
ou avoir 3 années d'expérience professionnelle

#### Parcours de formation

La durée de la formation sera de 12 à 24 mois avec une période d'application pratique en entreprise.

#### Modalités de financement

Cette formation peut être financée dans le cadre :

- > De l'alternance
- > D'un financement individuel (étudiant)
- > D'un congé individuel de formation (CIF) (salarié ou demandeur d'emploi)

Nos conseillers spécialisés vous apporteront toutes informations utiles sur ces diverses possibilités

#### Validation

Diplôme Éducation Nationale, niveau III

#### Lieu de formation

Caen



Caen  
02.31.44.32.11

Lisieux  
02.31.61.19.55

Programme détaillé au verso



# CONTENU DE FORMATION

## Enseignement professionnel

---

### **MANAGEMENT ET GESTION DES ACTIVITES COMMERCIALES**

- Découvrir le cadre d'action de l'équipe commerciale
- Construire l'équipe commerciale
- Piloter le dispositif commercial
- Évaluer la performance
- Soutenir l'action de la force de vente et accompagner le changement

### **RELATION CLIENT**

- La communication
- La demande
- Les fondamentaux de la négociation commerciale
- Les éléments financiers de la négociation
- La négociation

### **GESTION DE CLIENTÈLE**

- Connaissance et analyse de clientèles
- Gestion de la rentabilité et du risque client
- Action sur les clientèles

### **CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX**

- Préparation et suivi d'actions vente, entraînement à la pratique de :
  - la négociation, la prise de décision
  - l'animation du groupe et la conduite de réunion
- Expression écrite appliquée aux situations professionnelles
- Utilisation de matériels de techniques et de moyens de communication professionnels

## Enseignement général

---

### **ECONOMIE GENERALE**

- Les fonctions économiques, le financement de l'économie.
  - La régulation, l'économie mondiale
  - Les relations économiques internationales

### **MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

- L'entreprise, centre de décision et de management
- La démarche stratégique

### **DROIT**

- Le cadre de vie juridique de l'activité économique
- L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux
- L'entreprise et l'activité commerciale
- Relations de travail dans l'entreprise
- Les relations juridiques avec les consommateurs
- Les relations inter-entreprises

### **CULTURE ET EXPRESSION FRANCAISE**

- Les techniques d'expression écrite et orale, synthèse et analyse de documentation

### **LANGUE ETRANGERE (ANGLAIS)**

- La maîtrise professionnelle de l'anglais à l'écrit et à l'oral