

BTS Négociation et Relation Client

En contrat de
professionnalisation

AFC La Rochelle
Beaulieu 2000
L'étage
17138 PUILBOREAU
Tél : 05 46 44 69 35
guer.in.afclarochelle@orange.fr

AFC Poitiers
13 Allée des Anciennes Serres
86280 SAINT BENOIT
Tél : 05 49 38 08 38
vmousnier@afc-formation.fr

AFC La Roche Sur Yon
1 Rue Maurice Edgar Coindreau
85000 La Roche Sur Yon
Tél : 02 51 46 08 09
kcourtiol@cofap-vendee.fr

www.atlantique-formation.fr

AFC en quelques chiffres

- 1000 jeunes formés
- 91% d'insertion professionnelle
- 757 entreprises ont déjà fait confiance à l'AFC

Conditions d'accès

- BAC ou Niveau BAC
- Retirer un dossier de Candidature

► Début et fin de la formation

- Septembre 2010 / Juin 2012
- 1 200 heures de formation
- 70% du temps en entreprise
- Rythme de l'alternance : 2 jours/3 jours

► Objectifs

- Acquérir une expérience professionnelle
- Se former aux métiers de la vente

► Validation

- Diplôme d'Etat Education Nationale

Nos services et nos atouts

- Entretien individuel
- Accompagnement individualisé
- Construction d'un Projet Professionnel et Personnel
- Suivi en entreprise
- Implication des entreprises et des professionnels
- Préparation intensive à l'examen
- Cours de soutien
- Formation adaptée au rythme de chacun

Le titulaire du **BTS Négociation et Relation Client** est un vendeur- manager qui gère la relation client de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires de son entreprise, dans une optique de développement durable.

Les métiers visés relèvent de la fonction commerciale- vente:

- **Soutien à l'activité commerciale:**
prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes.
- **Relation client:** vendeur, représentant, délégué commercial, conseiller commercial, chargé de clientèle, télévendeur.
- **Management des équipes commerciales:**
Chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable de secteur

Contenu de la Formation

Matières Générales :

Français	80 h
Communication en anglais	120 h
Economie d'entreprise	80 h
Economie générale	80 h
Droit	80 h

Matières professionnelles:

Management de l'équipe commerciale	120 h
Gestion de clientèle	200 h
Relation client	200 h
Gestion de projet	240 h

TOTAL

1 200 h

EXAMEN FINAL : Juin 2012

Première interface entre l'entreprise et son marché, il exerce 4 fonctions:

- Vente et gestion de la relation client
- Production d'informations commerciales
- Organisation et management de l'activité commerciale
- Mise en œuvre de la politique commerciale
- Création et développement de clientèle
- Négociation et vente
- Pilotage de l'activité commerciale
- Mise en œuvre et contrôle du plan d'actions commerciales
- Gestion de l'information commerciale et contribution à l'amélioration du système d'information commerciale

- ▶ Communiquer, vendre, négocier
- ▶ Organiser, planifier
- ▶ Prendre des décisions commerciales
- ▶ Esprit d'analyse et de synthèse
- ▶ Esprit d'équipe
- ▶ Persévérance, curiosité, motivation

MISSIONS ET ACTIVITES

COMPETENCES/APTITUDES