



formation  
**formation**<sup>®</sup>  
CCI



## BTS Négociation et Relation Client

Formation diplômante en alternance : contrat de professionnalisation\*

\*sous réserve des accords de branche

Le technicien supérieur « Négociation et Relation Client » est un vendeur – manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu’à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d’affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.

### Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité :

- 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.

### EMPLOIS VISÉS

- vente et gestion de la relation client.
- production d’informations commerciales.
- organisation et management de l’activité commerciale.
- mise en oeuvre de la politique commerciale.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Le titulaire du BTS « Relation et Négociation Client » doit être capable de :

- créer et développer la clientèle
- négocier-vendre
- créer durablement de la valeur dans la relation client
- intégrer le système d’information commerciale
- gérer de l’information commerciale
- contribuer à l’amélioration du système d’information commerciale
- piloter l’activité commerciale
- évaluer la performance commerciale
- participer à la constitution et l’organisation de l’équipe commerciale
- décliner l’offre commerciale dans ses différentes dimensions
- adapter et mettre en œuvre le plan d’actions commerciales
- participer à l’évolution de la politique commerciale.

**RÈGLEMENT INTÉRIEUR : le règlement intérieur pour les stagiaires en formation est consultable sur notre site [ccifformation.org](http://ccifformation.org)**



CHAMBRE DE COMMERCE,  
D’INDUSTRIE ET DE SERVICES  
DE LA MOSELLE

CCI Formation : 5 rue Jean-Antoine Chaptal BP 75071 - 57072 Metz Cedex 3  
Tél. : 03 87 39 46 00 - Fax : 03 87 39 46 99 - email : [ccif@moselle.cci.fr](mailto:ccif@moselle.cci.fr)

[www.ccifformation.org](http://www.ccifformation.org)

## VALIDATION ET MODALITÉS D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Cette formation est validée par un diplôme de l'Éducation Nationale intitulé « Brevet de Technicien Supérieur Négociation et Relation Client ».
- Contrôle ponctuel

## CONDITIONS D'ADMISSION

- Être titulaire ou de niveau baccalauréat (ou diplôme équivalent : BP, brevet de technicien, DAEU)
- Avoir satisfait aux épreuves de sélection.

## STATUT DU STAGIAIRE

- Salarié en CDD ou CDI (période d'essai : 1 mois).

## FORMATEURS

- Équipe pluridisciplinaire composée d'intervenants professionnels et/ou diplômés, experts dans leur domaine

## PROGRAMME

### FORMATION GÉNÉRALE :

- Français
- Langue vivante étrangère (anglais ou allemand)
- Économie générale
- Management des entreprises
- Droit.

### FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNOLOGIQUE :

- Mercatique
- Gestion commerciale
- Management commercial
- Communication négociation
- Technologies commerciales.

## DATE ET DURÉE

- De septembre 2012 à juin 2014
- Durée maximum du contrat (dans le cas d'un CDD) : 24 mois. Période de formation : 1200 heures prises en charge par l'OPCA de l'entreprise

## HORAIRES ET LIEU DE LA FORMATION

- 08h00 - 12h00 et 13h00 - 17h00 / CCI Formation Metz

## FINANCEMENT

### RÉMUNÉRATION\* :

Niveau de formation	- de 21 ans	de 21 à 26 ans	26 ans et plus
Au moins titulaire d'un Bac Professionnel ou diplômé professionnel de niveau IV	65 % du SMIC	80 % du SMIC	SMIC**
Autre	55 % du SMIC	70 % du SMIC	SMIC**

\* réservée aux titulaires d'un contrat de professionnalisation

\*\*ou 85 % du salaire conventionnel

## AVANTAGES FINANCIERS

- Exonération totale ou partielle des charges patronales de Sécurité Sociale pendant toute la durée du contrat\*
- \*En fonction de l'effectif.

## RESPONSABLE DE FORMATION

Patrick MESSEMBOURG  
Tél : 03 87 39 46 44  
pmessembourg@moselle.cci.fr

formation  
formation®  
CCI POSITIVEZ VOTRE AVENIR !