

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 474**

### Intitulé

BTS : Brevet de technicien supérieur Négociation et Relation Client

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Ministère chargé de l'enseignement supérieur Modalités d'élaboration de références : Commission professionnelle consultative	Recteur de l'académie, Recteur de l'académie

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

312 Commerce, vente

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du brevet de technicien supérieur « Négociation et relation client » est un vendeur - manager commercial dont l'activité se caractérise par une démarche active en direction des clients.

Comme vendeur, il 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 au sein d'une équipe commerciale.

Il maîtrise les technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier pour améliorer sa productivité commerciale.

Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.

En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

Comme manager commercial, il organise l'activité de son équipe, fixe les objectifs à atteindre, stimule et contrôle les résultats.

Voir les blocs de compétence (rubrique modalités d'accès)

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le titulaire du BTS NRC exerce ses activités dans toutes les entreprises commerciales ou de production dotées d'une force de vente interne ou externe.

Il intervient sur tout type de marché : produits de consommation courante ou biens intermédiaires, services.

appellations courantes : vendeur, manager commercial, attaché commercial, représentant

### Codes des fiches ROME les plus proches :

**D1402** : Relation commerciale grands comptes et entreprises

**D1408** : Téléconseil et télévente

**D1403** : Relation commerciale auprès de particuliers

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

- Communication commerciale
- Management et gestion d'activités commerciales
- Conduite et présentation de projets commerciaux
  - Culture générale et expression
  - Communication en langue vivante étrangère
  - Economie, droit
  - management des entreprises

#### Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 474 - Communication commerciale	Communiquer-négocier - Intégrer les dimensions de la relation - Construire une situation de communication - Analyser l'interaction et en tirer les conclusions - Maîtriser la relation
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 474 - Management et gestion d'activités commerciales	Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale - Délimiter le cadre organisationnel - Organiser son activité commerciale et celle de son équipe - Prendre des décisions commerciales
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 474 - Conduite et présentation de projets commerciaux	Exploiter et partager l'information commerciale - Se situer dans le système d'information de l'organisation - Produire de l'information pertinente - Partager l'information dans une logique de réseau Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale - Construire une organisation individuelle ou collective cohérente Prendre des décisions commerciales - Délimiter le cadre organisationnel - Anticiper et réagir
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 474 - Culture générale et expression	Appréhender et réaliser un message écrit - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement - S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 474 - Communication en langue vivante étrangère	S'exprimer par oral de manière cohérente et structurée à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction Faire preuve d'esprit d'analyse et de synthèse Participer à un dialogue dans la langue vivante étrangère choisie conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 474 - Economie et droit	Rechercher et valider une information économique Exploiter une documentation économique Synthétiser une documentation économique Analyser des faits économiques Identifier et mobiliser des mécanismes et théories économiques pour comprendre ces faits Développer une argumentation cohérente et structurée

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme

En contrat d'apprentissage	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme
Par candidature individuelle	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme
Par expérience dispositif VAE	X	Le jury est présidé par un enseignant-chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 portant règlement général du brevet de technicien supérieur

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 29 juillet 2003 portant création du BTS Négociation et relation client Arrêté de modification du 9/01/06

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

Base Reflet du Cereq

<http://www.cereq.fr>

##### Autres sources d'information :

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

<http://www.legifrance.gouv.fr>

<http://www.cndp.fr>

##### Lieu(x) de certification :

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

##### Historique de la certification :