



**GROUPE ISF**  
INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATION

# BTS Négociation et Relation Client e-business



## Objectifs pédagogiques

Le technicien supérieur 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.

Son activité s'exerce en direction de la clientèle potentielle et/ou actuelle de l'entreprise.

A terme, il sera en capacité de maîtriser la vente et la gestion de la relation client, de produire et analyser des données commerciales, de manager l'activité commerciale et de former une équipe performante et opérationnelle de commerciaux.

## Profil professionnel

Savoir gérer son stress

Avoir l'esprit d'analyse, faire preuve d'initiative et de créativité

Etre curieux, persévérant et motivé

## Compétences professionnelles

Vendre et gérer la relation client

Contribuer à l'organisation et au management de l'activité commerciale

Mettre en oeuvre un plan d'actions commerciales

Suivre l'activité commerciale à l'aide des nouvelles technologies de l'information et de la communication

## Public concerné - pré requis

Le candidat doit être titulaire d'un BAC

Sélection sur dossier, tests et entretien

## Évaluation

Évaluation finale, épreuves écrites et orales

## Contenu du programme

### **CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

Communiquer oralement

S'informer, se documenter

Appréhender et réaliser un message

### **ANGLAIS**

Exploiter des documents de toute nature

Communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle donnée.

### **ECONOMIE GENERALE**

Maîtriser le vocabulaire et les concepts de base

Exploiter, synthétiser et constituer une documentation à caractère économique et juridique

### **MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

Suivre toutes les étapes du processus du management stratégique et opérationnel.

### **DROIT**

Utiliser une documentation juridique professionnelle et s'adresser aux spécialistes en employant le vocabulaire adapté.

Préparer la rédaction d'actes juridiques simples et savoir utiliser une documentation juridique professionnelle

### **MERCATIQUE**

## Les modalités

### **Lieu de déroulement**

Le Mans

### **Durée**

2 ans (possible 1 an)

Possibilité de modulation de durée dans certaines situations (Validation des Acquis et de l'Expérience, Redoublement, Congé Individuel de Formation...)

### **Validation de la formation**

BTS Education Nationale

### **Financement**

- Entreprise en Alternance

- Congé Individuel de Formation

- Financement individuel

- Conseil Régional + Fonds Social Européen



## **Contact**

Le Mans : Julien GUIMÉ - 02 43 39 04 21 -

[jguilme@groupeisf.com](mailto:jguilme@groupeisf.com)





**GROUPE ISF**  
INSTITUT SUPÉRIEUR DE FORMATION

# BTS Négociation et Relation Client e-business



La mercatique, une démarche centrée sur le client  
Le contexte de l'action du commercial  
L'analyse de la clientèle  
L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients

## **GESTION COMMERCIALE**

La gestion des marges de manœuvre dans la négociation  
La gestion de la rentabilité et du risque client  
La gestion de l'action commerciale

## **MANAGEMENT COMMERCIAL**

Le cadre managérial  
Les orientations managériales  
Le management opérationnel

## **COMMUNICATION NEGOCIATION**

La communication dans la relation professionnelle  
La communication dans la relation managériale  
Les fondamentaux de la négociation commerciale  
La négociation entreprise/particuliers  
La négociation entreprise/entreprise  
La négociation entreprise/distributeurs

## **TECHNOLOGIES COMMERCIALES**

Environnement technologique du commercial  
Technologies commerciales et opérationnelles

## **CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX**

Construire et mettre en œuvre un projet commercial

## **OPTION E-Business**

Communication Digitale  
Web-Marketing  
Anglais E-Business

## **Poursuite de parcours**

Possibilité de préparer un Titre de niveau II au sein de Groupe ISF.