

ALTERNANCE & APPRENTISSAGE



BTS

NÉGOCIATION & RELATION CLIENT

→ PROGRAMME DE FORMATION

- Culture générale et expression française
- Communication en Langue Vivante Étrangère 1
- Économie Droit
- Communication commerciale
- Management et Gestion d'Activités Commerciales
- Conduite et présentation des Projets Commerciaux
- Épreuve facultative : communication Langue Vivante Étrangère 2

→ MODALITÉS

Organisation et durée

- une semaine en centre de formation
- une semaine en entreprise

Le BTS Négociation et Relation Client se prépare en deux ans.

Conditions générales d'admission

- Être âgé de 16 à 25 ans,
- Être titulaire du Bac,
- Admission après étude du dossier de candidature, évaluation des connaissances et entretien de motivation (avril à septembre),
- Signature d'un contrat d'alternance.

Conditions générales d'exercice de la profession

L'activité du titulaire du BTS « NRC » s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire. Les emplois concernés sont ceux qui relèvent de la fonction commerciale-vente. Par delà une certaine diversité terminologique d'appellation de ces emplois, il est possible d'identifier trois grands axes d'activité du titulaire du BTS « NRC » : le soutien à l'activité commerciale, la relation client et le management des équipes commerciales. A titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes : • *Domaine du soutien à l'activité commerciale* : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau. • *Domaine de la relation client* : vendeur représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, responsable comptes-clés, responsable de secteur, ingénieur commercial, agent commercial, négociant-distributeur, courtier, ... • *Domaine du management des équipes commerciales* : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipe de prospection, responsable de secteur, assistant manager.

LE MÉTIER

L'activité du titulaire du BTS «NRC» s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques. Ce 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. La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifique à son métier conditionne sa performance et sa productivité 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.



→ LA FORMATION PAR ALTERNANCE

Cette voie de formation s'adresse aux entreprises et aux jeunes de 16 à 25 ans. Elle permet d'acquérir à la fois une formation et une expérience professionnelle grâce à :

- une formation générale et professionnelle dans un centre de formation,
- un travail dans l'entreprise pour la mise en pratique.

Organisation générale :

- une semaine en centre de formation et une ou deux semaines en entreprise (selon le programme),
- ou deux jours en centre de formation et trois jours en entreprise.

→ LE CONTRAT D'ALTERNANCE

C'est un **contrat de travail** de type particulier. Il est à **durée déterminée** et il prévoit la formation pendant le temps de travail. Le jeune alterne ainsi période de formation et période en entreprise.

- Le jeune a le statut de **salarié de l'entreprise**.
- Le salaire est basé sur un pourcentage du SMIC. Il est fixé en fonction de l'âge et de l'ancienneté dans le contrat.
- À la fin du contrat, l'entreprise et le jeune gardent une totale liberté en ce qui concerne une embauche ou une poursuite vers une autre formation en alternance.

→ LES AVANTAGES DE L'ALTERNANCE

Pour l'entreprise :

- Préparer un jeune adapté aux besoins de l'entreprise.
- Bénéficier d'un coût réduit par des conditions financières intéressantes.
- Utiliser des possibilités de déductibilités fiscales.
- Préparer l'embauche d'un futur salarié directement opérationnel.

Pour le jeune :

- Acquérir un diplôme tout en travaillant.
- Poursuivre éventuellement vers d'autres diplômes ou titres professionnels.
- Acquérir une qualification professionnelle grâce à l'atout d'une expérience en entreprise.
- Profiter d'un "plus" pour l'insertion professionnelle.

+ de 1 500 formés
chaque année
26 diplômes
et titres
+ de 80 % de taux
de réussite
90% d'insertion
professionnelle

La CCI de l'Oise s'investit pour les jeunes :

La CCI de l'Oise représente **19 241 chefs d'entreprises du département de l'Oise, soit :**

- **7 390 commerces**
- **3 804 industries**
- **8 047 prestataires de services**

Elle a son siège à Beauvais et des antennes à Compiègne et Nogent-sur-Oise.

Elle remplit quatre missions :

- former des cadres, techniciens, et salariés en formation initiale et en formation continue en répondant aux besoins des entreprises
- informer et conseiller les entreprises
- participer à l'aménagement et à l'équipement économique de l'Oise, grâce à des infrastructures spécifiques qu'elle crée et gère
- représenter et défendre l'ensemble des entreprises du département auprès des pouvoirs publics.

UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE

CFA de la CCI de l'Oise

68, rue Charles Somasco - Parc d'Activités Sud - 60180 NOGENT-SUR-OISE
Tél : 03 44 55 99 00 - Fax : 03 44 55 99 09 - cfa@cci-oise.fr - www.oise.cci.fr