

1. Contexte professionnel – Finalité du diplôme :

Le titulaire du Brevet de 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. Il a vocation à devenir responsable d'une équipe commerciale. Il exerce son activité dans divers secteurs : services (banques, communication, etc.), biens d'équipement (informatique, bureautique, etc.), biens de consommation courante (fournitures de bureau, fournitures industrielles, alimentaire, etc.).

2. Conditions de travail :

Le degré d'intervention et d'autonomie dépend principalement de la taille de l'entreprise. L'étudiant contribue ainsi à la croissance du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau privilégiant le travail coopératif.

3. Fonctions et missions dans l'entreprise

Le titulaire de ce diplôme doit vendre et gérer la relation client, produire des informations commerciales, organiser et manager l'activité commerciale et mettre en œuvre la politique commerciale. Il y a 3 grands axes d'activité : le soutien à l'activité commerciale (prospection / animation), la relation client (négociation) et le management des équipes commerciales.

Les activités professionnelles se réalisent dans le cadre d'un ou plusieurs projets commerciaux qui développent, au service d'une entreprise, une démarche active en direction de la clientèle. Ces projets mettent en œuvre les diverses technologies commerciales, notamment les TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

4. Qualités requises :

- Un bon niveau d'analyse et de synthèse
- De bonnes aptitudes en expression écrite et orale
- Un esprit d'initiative, d'équipe et de créativité
- Dynamisme, curiosité, persévérance
- Autonomie, rigueur, méthode, organisation, motivation
- Mobilité et disponibilité
- Sens des relations humaines et des responsabilités

5. Conditions d'admission :

- Être titulaire du baccalauréat.
- Avoir déposé un dossier de candidature à l'ICF/C.F.A.I.
- Avoir signé un contrat d'apprentissage avec une entreprise. L'ICF peut vous apporter une aide individuelle dans votre recherche d'entreprise.

6. Suite dans les études après l'obtention du diplôme :

- Université en licence LMD
- Licence Professionnelle
- IUP Commerce et Vente
- Cycle supérieur en Institut de Force de Vente

7. Durée de la formation :

- 2 ans de formation alternée :
- 3 jours en entreprise
- 2 jours à l'ICF

REGLEMENT D'EXAMEN			DUREE DE L'EPREUVE
INTITULE DES EPREUVES	COEF	TYPE D'EPREUVE	
DOMAINE PROFESSIONNEL :			
CULTURE GENERALE et EXPRESSION	3	Ponctuelle écrite	
COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE	3	Ponctuelle orale	
ECONOMIE, DROIT et MANAGEMENT DES ENTREPRISES <ul style="list-style-type: none">• Économie et droit• Management des entreprises	2 1	Ponctuelle écrite Ponctuelle écrite	
COMMUNICATION COMMERCIALE	4	Ponctuelle orale	
MANAGEMENT et GESTION D'ACTIVITES COMMERCIALES	4	Ponctuelle écrite	
CONDUITE et PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX	4	Ponctuelle pratique	
FACULTATIF : COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ETRANGERE (différente de celle choisie pour l'épreuve obligatoire, seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte)	/	Ponctuelle orale	

8. Examen :

Validation du diplôme en épreuves ponctuelles.

9. Taux de réussite à l'examen :

<http://www.icf-beziers.fr/4-13413-Resultats-et-distinctions.php>