

### BTS "NEGOCIATION ET RELATION CLIENT"

#### Diplôme d'État



Le BTS Négociation et Relation Client a pour objectif de former des vendeurs, des managers commerciaux qui gèrent la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation. Dans ce cadre, le titulaire du diplôme remplit les missions suivantes :

- 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.

A l'issue de sa formation, le titulaire du diplôme peut intégrer des entreprises de toute taille qui proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels. Il peut ainsi accéder aux fonctions de promoteur des ventes, animateur réseau, animateur des ventes internet ou encore responsable de secteur.

En deux ans, après le baccalauréat, la formation vise à développer des aptitudes humaines (*dynamisme, ouverture d'esprit, sens des relations, esprit d'initiative...*) et techniques (*maîtrise des outils de gestion, culture générale, connaissances économiques et juridiques, maîtrise méthodologique des techniques de commercialisation et des techniques de vente...*).

### Le contenu pédagogique

Une **formation généraliste** : Economie, Droit, Culture générale, Langue vivante.

Une **formation professionnelle** : Gestion de clientèle, gestion de projet, Communication commerciale, Relation client.

L'acquisition d'une solide culture d'ensemble est indispensable à toute progression professionnelle.

Ces trois matières complémentaires et indissociables permettent aux étudiants d'aborder les aspects théoriques de la fonction commerciale tout en les appliquant tout au long de la scolarité dans le cadre d'une collaboration avec les entreprises.

A l'IPAC, dans toutes les formations, l'accent est mis sur l'acquisition d'un sens commercial développé, garant d'une intégration professionnelle facilitée.

Au-delà de ces deux années, les étudiants(es) ont la possibilité de poursuivre leurs études au sein de l'IPAC ou ailleurs (*en France ou à l'étranger*) pour une durée de un à trois ans, afin de préparer des titres de niveau Licence/Bachelor -BAC+3- ou MBway BAC+5-.



### L'organisation de la formation

- **Durée de la formation** : 2 ans  
Accès aisé à des études supérieures complémentaires.
- **Début des cours** : mi-septembre
- **Conditions d'admission**
  - \* Baccalauréat.
  - \* Examen du dossier scolaire.
  - \* Entretien de motivation.

### Les clés de la réussite

- une motivation pour l'action commerciale et le monde de l'entreprise,
- un bonne culture générale,
- une implication personnelle,
- une volonté de sortir du schéma scolaire.

## Les épreuves de l'examen

	MATIERES	DUREE	COEF.
E 1	* Culture générale et expression	4 h	3
E 2	Langue vivante étrangère - épreuve orale * Préparation * Épreuve	30 min. 30 min.	3
E 3	Economie - Droit - Management des entreprises * Économie et droit * Management des entreprises	3 h 3 h	2 1
E 4	Communication commerciale - épreuve orale - * Préparation * Epreuve	40 min. 40 min.	4
E 5	Management et gestion d'activités commerciales	5 h	4
E 6	Conduite et présentation de projets commerciaux	1 h	4

## Les matières enseignées

### MATIERES GENERALES

- \* Culture générale et expression
- \* Management des entreprises
- \* Langue vivante étrangère
- \* Économie générale
- \* Droit

### MATIERES PROFESSIONNELLES

- \* Relation client
- \* Gestion de projet
- \* Gestion de clientèle
- \* Management de l'équipe commerciale

## Les atouts IPAC

- Une poursuite d'études pour une, deux ou trois années en Pays de Savoie, Genève ou dans l'une des 40 universités partenaires de l'IPAC au sein du réseau Erasmus.
- Des taux de réussite élevés.
- Des professeurs ayant une solide expérience professionnelle et une formation universitaire complète.
- Les langues vivantes : les professeurs sont principalement originaires de pays utilisant la langue enseignée.
- Un suivi personnalisé des étudiants et une forte incitation à mener à bien des projets concrets.



La recherche permanente de progrès de l'IPAC s'appuie sur :



- Un **système Qualité certifié ISO 9001 version 2008** par Bureau Veritas Certification.
- Des formateurs sensibilisés à l'importance de leur mission et à la Qualité.

Site internet : [www.ipac-france.com](http://www.ipac-france.com)

E-mail : [info@ipac-france.com](mailto:info@ipac-france.com)