

Négociation et Relation Client

RNCP474 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	312
Code(s) ROME	D1402, D1408, D1403
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/09/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP474BC01 — Communication commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Communiquer-négocier

- Intégrer les dimensions de la relation
- Construire une situation de communication
- Analyser l'interaction et en tirer les conclusions
- Maîtriser la relation

RNCP474BC02 — Management et gestion d'activités commerciales

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

- Délimiter le cadre organisationnel
- Organiser son activité commerciale et celle de son équipe
- Prendre des décisions commerciales

RNCP474BC03 — Conduite et présentation de projets commerciaux

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP474BC04 — Culture générale et expression

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP474BC05 — Communication en langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

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

RNCP474BC06 — Economie et droit

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 733 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R2X83 — Représentants auprès des particuliers · tension 5/5 (Très élevée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) R4X91 — Technico-commerciaux · tension 3/5 (Modérée) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	57 634
Jugés difficiles à recruter	37 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R2X80 — Attachés commerciaux R2X83 — Représentants auprès des particuliers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique R4X91 — Technico-commerciaux R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

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

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/09/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP34030

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

CNDP ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

<http://www.onisep.fr>

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

<http://www.cndp.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/474/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	9 356 €
Coût moyen par dossier	3 119 €
Durée moyenne	1900 h
Période	08/2020 – 09/2020
France compétences	50 %
Reste à charge titulaire	50 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.