

Programme du BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT^{v2.1} (BTS NRC)



Nous adaptons nos programmes dans le cadre de notre Démarche Qualité, en fonction de l'évolution des référentiels.

Programme détaillé

Module 4001-4025 :

Culture Générale - 1ère et 2ème année

- Étude d'un texte imposé par le Ministère de l'Éducation Nationale
- Lire et interpréter des documents
- Savoir rédiger
- Épreuve de synthèse de documents
- Communiquer à l'oral

Module 4016/4026/4011 :

Langue vivante Anglais, Espagnol ou Italien

- Apprentissage de la grammaire
- Apprentissage du vocabulaire
- Savoir rédiger
- Communiquer à l'oral

Module 4009 :

Économie générale

- La coordination des décisions économiques par l'échange
- La création de richesses et la croissance économique
- La répartition des richesses
- Le financement des activités économiques
- La politique économique dans un cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale

Module 4010 :

Management des entreprises

- Entreprendre et diriger
- Élaborer une stratégie
- Adapter la structure
- Mobiliser les ressources humaines
- Optimiser les ressources technologiques et la connaissance
- Financer les activités

- Cadre juridique et activité économique

- Le cadre institutionnel
- Les sources de droit

- Les mécanismes juridiques fondamentaux

- Les actes et les faits juridiques
- Les contrats
- La responsabilité

- L'entreprise et l'activité commerciale

- Approche juridique de la notion d'entreprise
- L'entreprise commerciale
- Les structures juridiques des entreprises commerciales

- Les relations juridiques des entreprises

- Les relations individuelles de travail
- Les relations collectives de travail

- Les relations juridiques avec les consommateurs

- La protection du consommateur
- La protection de l'acheteur à crédit

- Les relations inter-entreprises

- Les techniques juridiques coopératives
- La concurrence
- La propriété industrielle

Module 4002 :

Management et gestion des Unités Commerciales

Introduction : Définition et enjeux du management, les différents modèles de management, management et qualité

- Le manager de l'unité commerciale :

- Ses missions
- Ses outils
- L'organisation du travail de l'équipe
- L'animation de l'équipe : enjeux et techniques d'animation

- Le management de l'unité commerciale :

- Le contexte réglementaire
- L'équipe commerciale
- La constitution et l'évolution de l'équipe commerciale
- La valorisation du potentiel de l'équipe commerciale
- La rémunération de l'équipe commerciale

- Le management de projet :

- Méthode de conduite de projet
- Techniques de mise en œuvre de projet
- Méthodes d'évaluation de projet

Module 4012 :

Gestion de la relation client

- La demande
- La vente
- La relation interpersonnelle
- La P.N.L.
- Les techniques de communication
- Communication par les écrits professionnels
- Relation interpersonnelle dans l'entreprise
- Analyse transactionnelle
- Le plan de la relation commerciale
- La préparation
- La prise de contact
- La découverte des besoins

- Attitudes des clients
- Argumentation, présentation
- Le traitement des objections
- Le prix
- Démarche face à un obstacle
- La négociation commerciale
- La conclusion de la vente
- La prise de congé
- Après la vente
- La fidélisation
- Audit d'une proposition écrite

Module 4019 :

Logiciels bureautiques

Utiliser Base
Utiliser Calc
Utiliser Impress
Utiliser Writer

Module 4013 : Informatique commerciale

- L'information commerciale, ressource stratégique
- L'organisation de l'information
- Le travail collaboratif
- Informatique appliquée à la gestion de la clientèle
- Informatique appliquée à la gestion de l'offre
- Informatique appliquée à la gestion de l'unité commerciale

Module 4005 : Mathématiques

- Outils de gestion
- Outils financiers
- Outils d'analyse
- Outils de prévision

Module 5010 : Communication

Introduction : les enjeux et les différentes formes de communication

- La communication dans la relation interpersonnelle :

- Les acteurs de la communication
- Les relations entre acteurs
- L'impact de l'environnement social
- L'efficacité relationnelle
- La communication professionnelle

- La communication dans la relation managériale :

- Les spécificités de la communication managériale
- La communication et le management de projet

- La communication dans la relation commerciale :

- Le diagnostic de la situation de relation commerciale
- Les spécificités de la communication dans la relation commerciale
- Situations de relation commerciale
- Techniques et outils utilisés

Module 4008 : Comptabilité générale

- Mécanisme et support comptable
- Certains principes forts à respecter
- Analyse des flux en termes d'emplois et ressources
- Le plan comptable
- Les modes de paiements
- La facture
- Les factures de doit et d'avoir

- La T.V.A.
- Les réductions à caractère commerciale
- Les réductions à caractère financier
- Les frais de transport
- Les emballages
- Les écritures d'inventaire – introduction à l'amortissement linéaire
- L'amortissement dégressif

Des examens blancs sont disponibles sur le **C@mpus ENACO**



Les services proposés
sur le **C@mpus Enaco** sont les suivants :

➔ Cours en ligne

➔ Exercices auto-corrigés

➔ Devoirs téléchargeables

➔ Cours vidéo

➔ Chat

➔ Forum

➔ Messagerie



Cartable virtuel

(dépôt des travaux en ligne, consultation de documents pédagogiques, annonces de stages)

Rappel sur le fonctionnement et la méthode pédagogique de l'ENACO

Les cours sont organisés en 3 parties :

1

cours

2

entraînement d'auto-évaluation :
exercices présentés avec leur
correction

3

devoirs à renvoyer en correction à
l'école

Les élèves peuvent contacter leur professeur par email ou par téléphone pour toute question relative aux cours ou aux examens du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi matin de 9h à 12h. Le planning des disponibilités et leurs coordonnées sont disponibles en ligne sur le C@mpus.

Un stage de 16 semaines est obligatoire. Certaines dispenses peuvent être accordées en fonction de votre situation professionnelle : il convient dans ce cas de se référer aux instructions officielles du référentiel BTS NRC et d'en formuler la demande lors de votre inscription aux examens.

RAPPEL

Il est de votre responsabilité de contacter le service des examens et concours du rectorat dont vous dépendez afin de s'inscrire aux examens du BTS (préinscriptions et inscriptions entre octobre et novembre).

• ENVOI DES COURS

Les cours sont envoyés en trois envois. Les envois sont conditionnés par votre assiduité et le rendu de l'ensemble des travaux demandés par l'ENACO.

Dès votre inscription, vous recevrez votre identifiant et votre code d'accès à votre messagerie personnalisée et à la plate-forme E-Learning.

1^{er} envoi

- Guide du BTS NRC
- Management des Unités Commerciales
- Droit Général
- Langue vivante 1 Anglais, Espagnol ou Italien
- Culture Générale 1^{ère} année

2^{ème} envoi

- Économie Générale
- Mathématiques
- Gestion de la relation client
- Culture Générale 2^{ème} année
- Comptabilité générale

3^{ème} envoi

- Management des entreprises
- Informatique commerciale
- Logiciels bureautiques
- Développement des unités commerciales
- Communication

Un enseignant vous appelle dès réception de vos premiers cours pour vous guider dans la mise en place de votre planning de travail.

Nous vous demandons de :

- Consulter par mail ou par téléphone vos enseignants pour toutes questions ou de poster un message sur le forum du **c@mpus**,
- Consulter au minimum une fois par semaine votre messagerie ENACO,
- Consulter au minimum une fois par semaine le **C@mpus Enaco** pour vous tenir informé de la vie de l'école et recueillir les informations données par les enseignants et le personnel administratif.



Bienvenue dans notre
établissement !