

PROGRAMME DE FORMATION

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

NÉGOCIATION et RELATION CLIENT

S1 FRANÇAIS

- *Communication courante et expression*
- *Communication professionnelle, formulation, débats, questionnement*
- *Connaissances linguistiques (vocabulaire et syntaxe)*
- *Comparaisons, rédactions (argumentations, notes, rapports, lettres, comptes-rendus...)*
- *Analyses et synthèses*

S2 COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES

- *Compétences fondamentales et spécifiques*
- *Dimension culturelle*
- *Discussions et dialogues courants et professionnels*
- *Exploitation de sources d'informations*
- *Analyses de situations de communication*

S3 ÉCONOMIE DROIT

ECONOMIE GENERALE

- *Langages, documentations et analyses économiques*
- *Fondements de la connaissance économique*
- *Les fonctions économiques*
- *Le financement de l'économie*
- *La régulation*
- *Les relations économiques internationales*
- *L'économie mondiale*

ECONOMIE D'ENTREPRISE

- *L'entreprise, des approches complémentaires*
- *L'entreprise, centre de décision*
- *L'entreprise et la gestion des activités*
- *L'entreprise et sa démarche stratégique*
- *L'entreprise la société et l'éthique*

DROIT

- *Le droit et l'activité économique*

- *Le cadre juridique de l'activité économique*
- *L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux*
- *L'entreprise et l'activité commerciale*
- *Les relations de travail dans l'entreprise*
- *Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs*
- *Les relations interentreprises*

S4 MERCATIQUE

- *La mercatique, une démarche centrée sur le client*
- *Le contexte de l'action du commercial*
- *L'analyse de la clientèle*
- *L'adaptation des solutions commerciales aux cibles prospects/clients*

S5 GESTION COMMERCIALE

- *La gestion des marges de manœuvre dans la négociation*
- *La gestion de la rentabilité et du risque client*
- *La gestion de l'action commerciale*

S6 MANAGEMENT COMMERCIAL

- *Le cadre managérial*
- *Les orientations managériales*
- *Management opérationnel*

S7 COMMUNICATION - NÉGOCIATION

- *Introduction à la communication*
- *La communication dans la relation professionnelle*
- *La communication dans la relation managériale*
- *Les fondamentaux de la négociation commerciale*
- *La négociation entreprise / particuliers*
- *La négociation entreprise/ entreprise*
- *La négociation entreprise / distributeurs*

S8 TECHNOLOGIES COMMERCIALES

- *Environnement technologique du commercial*
- *Technologies commerciales opérationnelles*

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Coefficient	Forme	Durée
Français	3	Écrite	4 h
Communication en langue vivante étrangère	3	Orale	30 + 30mn
Économie droit	3	Écrite	4 h
Communication commerciale	4	Orale	40 + 40mn
Management et gestion d'activités commerciales	4	Écrite	5 h
Conduite et présentation de projets commerciaux	4	Pratique	1 h