

Commerce - Vente

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (ex BTS NRC)

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=115>

Objectif

A la fois vendeur, manager et commercial, le technicien supérieur en négociation et relation client participe à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise qui l'emploie et contribue à la croissance de son chiffre d'affaires. Son activité est fondée sur la mise en place d'une démarche commerciale active en direction de la clientèle.

Contenu

-Droit et économie générale et d'entreprise : langages économiques et juridiques, documentation, analyse d'une situation économique, juridique et d'entreprise.

-La production, la répartition, la consommation et l'épargne, le financement de l'économie, la régulation, les relations économiques internationales et l'économie mondiale.

-Stratégie d'entreprise et gestion des activités (gestion de production, activité commerciale, logistique, activité financière, GRH). Les conceptions de l'entreprise et l'entreprise comme centre de décision.

-Étude du cadre juridique de l'activité économique, (les contrats, la responsabilité), l'entreprise et l'activité commerciale, les relations de travail, les relations juridiques avec les consommateurs, les relations inter-entreprises.

-Gestion de clientèle : analyse de la clientèle, détermination du prix, communication médias, gestion de la rentabilité et du risque lié au client, recherche des informations commerciales, utilisation des bases de données clients/prospects, organisation de la prospection.

-Relation client : créer et développer des clientèles, évaluer la demande, le prix, les marges, négocier, communiquer.

-Management de l'équipe commerciale : organiser, planifier et gérer, prendre des décisions commerciales, connaître les différents modes de management, conduire un groupe en réseau.

-Gestion de projet : étude des marchés et de la concurrence, veille commerciale, orientations stratégiques, opérations de communication, prise de décision, communication et management de projet, gestion du temps.

Prérequis

BACCALAUREAT

Niveau d'entrée

Niveau 4 (BAC, BP)

Modalités d'admission et recrutement

admission après entretien

admission sur dossier

Inscription Parcoursup pour les candidats scolarisés

Admission hors Parcoursup pour les demandeurs d'emplois

Recrutement sur dossier (motivation, CV, résultats) et entretien

Dates

Du 01/09/2023 au 31/08/2025

Public

tout public

Durée

1350 heures

Modalités

Formation en partie à distance, en partie en présentiel

Formation en présentiel

En alternance

Mixte

Individualisé

Collectif

Cours du jour

Tarif

Nous consulter

Lieux

Lycée Honoré d'Urfé

1 impasse le Chatelier

42000 Saint-Etienne

Lycée Albert Thomas

20 bis rue Albert Thomas

42300 Roanne

Coordonnées

GRETA CFA LOIRE

22 rue Louis Soulié CS50650

42042 Saint Etienne CEDEX 1

Tel : 04 77 32 48 02

Fax :

greta-cfa.loire@ac-lyon.fr

Banque - Assurance

BTS Banque, conseiller(ère) de clientèle (particuliers)

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=23366>

Objectif

Conseiller de clientèle dans une banque ou un établissement financier, le titulaire de ce BTS est l'interlocuteur privilégié des particuliers. Son activité se fonde sur la satisfaction de leurs besoins et sur l'instauration de relations commerciales durables.

Contenu

Le BTS Banque-conseiller de clientèle forme des conseillers clientèle ou chargés de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier. Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la clientèle dit « grand public », son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.

Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales.

Épreuve / Unité (EU) - 01. Culture générale et expression
Épreuve / Unité (EU) - 02. Langue vivante étrangère
Épreuve / Unité (EU) - 03. Gestion de la relation client
Épreuve / Unité (EU) - 04. Développement et suivi de l'activité commerciale
Épreuve / Unité (EU) - 04.1 Etude de cas
Épreuve / Unité (EU) - 04.2 Analyse de situation commerciale
Épreuve / Unité (EU) - 05. Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 01. Langue vivante 2
Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 02. Certification professionnelle

Niveau d'entrée

Niveau 4 (BAC, BP)

Modalités d'admission et recrutement

admission après entretien

Reconnaissance des acquis

BTS Banque, conseiller(ère) de clientèle (particuliers) (Niveau 5)

Accessible par la VAE

oui

Date de mise à jour

13/02/2023

Dates

Du 01/09/2022 au 31/08/2024

Durée

3214 heures

Effectifs

8 - 16

Modalités

En alternance

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lycée Jean-Paul Sartre - Bron
93 Av. François Mitterrand
69500 BRON

Coordonnées

GRETA CFA LYON MÉTROPOLE
41 rue Antoine Lumière
69372 Lyon CEDEX 08

Tel : 04 78 78 84 84
Fax : 04 78 78 84 94
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr

Banque - Assurance

BTS Banque, conseiller(ère) de clientèle (particuliers)

<https://www1.ac-lyon.fr/greta/formation/pdf?id=23366>

Objectif

Conseiller de clientèle dans une banque ou un établissement financier, le titulaire de ce BTS est l'interlocuteur privilégié des particuliers. Son activité se fonde sur la satisfaction de leurs besoins et sur l'instauration de relations commerciales durables.

Contenu

Le BTS Banque-conseiller de clientèle forme des conseillers clientèle ou chargés de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier. Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la clientèle dit « grand public », son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.

Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales.

Épreuve / Unité (EU) - 01. Culture générale et expression
Épreuve / Unité (EU) - 02. Langue vivante étrangère
Épreuve / Unité (EU) - 03. Gestion de la relation client
Épreuve / Unité (EU) - 04. Développement et suivi de l'activité commerciale
Épreuve / Unité (EU) - 04.1 Etude de cas
Épreuve / Unité (EU) - 04.2 Analyse de situation commerciale
Épreuve / Unité (EU) - 05. Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 01. Langue vivante 2
Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 02. Certification professionnelle

Niveau d'entrée

Niveau 4 (BAC, BP)

Modalités d'admission et recrutement

admission après entretien

Reconnaissance des acquis

BTS Banque, conseiller(ère) de clientèle (particuliers) (Niveau 5)

Accessible par la VAE

oui

Date de mise à jour

13/02/2023

Dates

Du 01/09/2023 au 11/07/2025

Durée

3214 heures

Effectifs

8 - 16

Modalités

En alternance

Tarif

Nous consulter

Lieu

Lycée Jean-Paul Sartre - Bron
93 Av. François Mitterrand
69500 BRON

Coordonnées

GRETA CFA LYON MÉTROPOLE
41 rue Antoine Lumière
69372 Lyon CEDEX 08

Tel : 04 78 78 84 84
Fax : 04 78 78 84 94
contact.greta.lyonmetropole@ac-lyon.fr