



Lycée Nikola TESLA – BTS NRC

Chemin du champ de courses – 91410 DOURDAN Tél : 01 64 59 59 00 Fax : 01 60 81 91 68

PRÉSENTATION DES STAGES EN BTS NRC (NEGOCIATION RELATION CLIENT)

Le programme de BTS NRC inclut 16 semaines de stage à effectuer au cours des deux années de formation.

| | | | |
|---------------------------|------------|---|-----------|
| En 1 ^{ère} année | 4 semaines | du 22 janvier au 17 février 2018 | Période 1 |
| | 7 semaines | du 14 mai au 30 juin 2018 | Période 2 |
| En 2 ^{ème} année | 5 semaines | 12 novembre – 16 décembre 2018 | Période 3 |

et les mardi après le premier stage.

Pendant ces stages, les étudiants peuvent mener un ou plusieurs projets pour augmenter l'activité de l'entreprise et ainsi impacter son chiffre d'affaires.

Exemples de projets :

- *Prospection puis vente sur un secteur géographique jusque là délaissé;*
- *Vente d'une nouvelle gamme à des prescripteurs dans un secteur donné;*
- *Développement d'un type de clientèle.*
- *Commercialisation d'un produit existant auprès d'une nouvelle cible ;*

Les **missions commerciales qui peuvent être confiées à l'étudiant sont, par exemple :**

- **Prospection** par mailing, téléphonique, physique...
- **Actions de communication** : organisation d'événements, participation à des manifestations commerciales, salons foires, mise à jour d'un site internet etc....
- **Actions de fidélisation et de relance client,**
- **Suivi de clientèle** (établissement de devis, enquête de satisfaction, etc...)
- **Négociation** accompagnée ou en autonomie (selon le secteur d'activité et le degré de complexité du produit).

Dans le cadre de son projet au sein de l'entreprise l'étudiant pourra :

- **Utiliser des informations** (sur les prospects, clients, produits...),
- **Produire des informations** (réaliser des guides d'entretien, des argumentaires, créer/compléter des fiches prospects/clients, établir des tableaux de bord, etc...)
- **Transmettre des informations** (rapports d'activités, réunions, etc....)

Lors de l'examen, le contenu du stage est évalué au cours de deux épreuves orales :

- **l'épreuve E6** « Conduite et présentation de Projets Commerciaux » au cours de laquelle il est interrogé sur son activité professionnelle. La présentation s'appuie sur des supports visuels et les documents utilisés par l'étudiant pour réaliser ses missions. **Pour préserver la confidentialité des informations, aucun document n'est remis au jury.**
- **l'épreuve orale E4** de Communication Commerciale qui vérifie l'aptitude de l'étudiant à analyser et maîtriser une situation de négociation commerciale sous forme de jeu de rôle.

Lors de l'examen, l'étudiant devra démontrer :

- qu'il a réalisé des **actions de prospections** (téléphonique, mailing, physique....).
- qu'il a utilisé l'outil informatique (bases de données, logiciels de GRC...)
- qu'il a participé à des **situations de négociation-vente en face à face.**