

# LE MÉTIER DE VENDEUR-MANAGEUR COMMERCIAL

## Contribuer à la croissance profitable et durable du chiffre d'affaires de l'entreprise par l'optimisation

- de la négociation vente
- de la gestion de la relation client
- de l'activité commerciale
- de la politique commerciale

Seul ou en équipe, il exerce ces activités au sein d'organisations ou entreprises de toute taille et propose des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

## Son profil

Le vendeur-manager commercial doit posséder des compétences commerciales très variées, aimer négocier et convaincre.

### DES QUALITÉS PERSONNELLES, DU "SAVOIR ÊTRE"

Curieux, persévérant, motivé, mobile et disponible, il fait preuve d'un esprit d'équipe. Capable de gérer le stress, il possède un esprit d'analyse, une hauteur de vue et fait preuve d'initiative, de curiosité et d'autonomie.

### DES APTITUDES ET DES COMPÉTENCES GÉNÉRALES

Pour pouvoir exercer correctement ses fonctions, le vendeur-manager commercial doit posséder :

- de bonnes connaissances générales, économiques et juridiques
- des capacités en gestion et organisation de l'activité commerciale
- des qualités de communication, de négociation et relation client
- un savoir-faire et un comportement commercial

*La connaissance d'une langue étrangère se révèle indispensable si l'entreprise travaille à l'exportation.*

# Ses missions

## Ses missions

### VENTE ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

- Repérage et qualification des prospects, évaluation des potentiels
- Élaboration et mise en œuvre de plans de prospection
- Négociation-vente
- Analyse et évaluation des clientèles
- Mise en place d'actions de fidélisation
- Mise en œuvre de collaboration ou de partenariat

### PRODUCTION D'INFORMATIONS COMMERCIALES

- Mise en œuvre de systèmes d'informations commerciales
- Analyse, tri et formulation d'informations pertinentes
- Évaluation de l'efficacité du système d'information
- Recherche de nouvelles solutions

### ORGANISATION ET MANAGEMENT DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

- Organisation et planification d'activités commerciales
- Formation, animation d'équipes
- Évaluation de performances commerciales
- Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale

### MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE

- Analyse, adaptation et ajustement de la politique commerciale
- Mise en œuvre de budgets
- Propositions de modification de l'offre commerciale

# Son évolution de carrière

## Son évolution de carrière

Les emplois relèvent de la fonction commerciale-vente. Par delà une certaine diversité terminologique d'appellation de ces emplois, il est possible d'identifier trois grands axes d'activités.

**Le soutien à l'activité commerciale** : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes,...

**La relation client** : vendeur, représentant, commercial, délégué commercial, conseiller clientèle, chargé d'affaires, responsable comptes-clés, responsable de secteur, ingénieur commercial,...

**Le management des équipes commerciales** : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable de secteur, assistant manager,...

# LE DÉROULEMENT DES COURS

## BTS Négociation et relation client



### Horaires des matières enseignées

	Horaires hebdomadaires	
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
Culture générale et expression	1,5	1,5
Langue vivante étrangère	1,5	1,5
Économie, Droit et Management des entreprises	3,5	3,5
Gestion de clientèles	3,5	3,5
Relation client	2,5	2,5
Management de l'équipe commerciale	1	1
<b>Total</b>	<b>13,5</b>	<b>13,5</b>
Actions professionnelles*		
Soutien**	1	1

\* Un formateur se rend régulièrement dans l'entreprise pour assurer le suivi des missions confiées par votre tuteur

\*\* Le soutien est assuré pour le renforcement de la langue vivante étrangère A ou B.



### Une alternance Entreprise/Formation efficace

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Matin	cours	ENTREPRISE	ENTREPRISE	ENTREPRISE	ENTREPRISE
Après-midi		cours			

# PROGRAMME

## ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

120 h

- Vocabulaire, développement composé
- Synthèse de documents
- Analyse de textes à partir d'un thème imposé

### LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

120 h

- Compréhension de l'écrit
- Aptitude à traduire en français
- Expression écrite en langue étrangère
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel

### ÉCONOMIE GÉNÉRALE

100 h

- 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 le cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale

### MANAGEMENT DES ENTREPRISES

100 h

- Les différentes logiques entrepreneuriales et managériales dans les entreprises
- Le management stratégique et opérationnel
- Le processus décisionnel
- La démarche stratégique et sa mise en oeuvre
- L'optimisation des ressources financières, humaines et technologiques de l'entreprise

### DROIT

100 h

- L'individu au travail
- Les structures et les organisations
- Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
- L'immatériel dans les activités économiques
- L'entreprise face au risque
- 

## ENSEIGNEMENT TECHNOLOGIQUE

### GESTION DE CLIENTÈLES

300 h

- La mercatique
- L'analyse de la clientèle
- La détermination et la gestion de l'offre produits/services
- La fixation du prix
- La communication médias
- Les règlements et le financement
- La gestion de la rentabilité et du risque client
- L'estimation de l'effort commercial
- La recherche des informations commerciales
- L'utilisation des bases de données clients/prospects
- L'organisation de la prospection

### RELATION CLIENT

210 h

- L'analyse de la demande
- Les calculs de prix et marges
- La communication dans la relation professionnelle
- Les fondamentaux de la relation commerciale
- Les techniques de négociation
- La communication commerciale

### MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE

90 h

- L'organisation de la distribution
- La planification et le suivi de l'action commerciale
- Le cadre managérial
- Le management opérationnel
- La communication managériale
- Le travail collaboratif
- La formation commerciale

### ACTIONS PROFESSIONNELLES

60 h

- Actions professionnelles de mercatique, de gestion commerciale, de communication, de négociation et de management commercial