RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I APPELLATION DU DIPLÔME Brevet de technicien supérieur Négociation et relation client

II. CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. DÉFINITION

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'inscrit dans un contexte de mutation des métiers commerciaux sous les effets conjugués de l'élévation du degré d'exigence du consommateur, de l'ouverture des marchés et des évolutions technologiques.
Ce technicien supérieur est un vendeur - manageur commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable. Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.
La maîtrise des technologies de l'information et de la communication spécifiques à son métier conditionne sa performance et sa productivité commerciale.
Le titulaire de ce diplôme est la première interface entre l'entreprise et son marché. À ce titre, il participe à l'intelligence commerciale de l'organisation et contribue à l'efficacité de la politique commerciale.
En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

Quatre fonctions essentielles caractérisent son activité :

1 Vente et gestion de la relation client
- Création et développement de clientèles
- Négociation - vente
- Création durable de valeur dans la relation client

2 Production d'informations commerciales
- Intégration du système d'information commerciale
- Gestion de l'information commerciale
- Contribution à l'amélioration du système d'information commerciale

3 Organisation et management de l'activité commerciale
- Pilotage de l'activité commerciale
- Évaluation de la performance commerciale
- Participation à la constitution et à l'organisation de l'équipe commerciale

4 Mise en œuvre de la politique commerciale
- Déclinaison de l'offre commerciale dans ses différentes dimensions
- Adaptation et mise en œuvre du plan d'actions commerciales
- Participation à l'évolution de la politique commerciale

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés
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'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client : le soutien à l'activité commerciale, la relation client et le management des équipes commerciales.

À titre indicatif, les appellations les plus fréquentes sont les suivantes :
- Domaine du soutien à l'activité commerciale : prospecteur, téléprospecteur, promoteur des ventes, animateur des ventes, animateur réseau
- Domaine de la relation client : vendeur, représentant, commercial, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, attaché commercial, conseiller de clientèle, chargé de clientèle, chargé d'affaires, télévendeur, responsable comptes - clés, responsable de secteur, ingénieur commercial, agent commercial, négociant - distributeur, courtier,.
- Domaine du management des équipes commerciales : chef des ventes, responsable des ventes, superviseur, responsable d'équipes de prospection, responsable de secteur, assistant manageur.

II.2.2. Types d'organisations ou d'entreprises
L'activité du titulaire du BTS Négociation et relation client est déterminée par la taille de l'organisation, la nature de l'offre, la valeur du client, son statut juridique (salarié ou indépendant) et son mode de contrôle.
Les organisations ou entreprises de toute taille, dans lesquelles le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client exerce son activité, proposent des biens et/ou des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs).

La fonction commerciale de ces entreprises ou organisations s'organise de façon privilégiée autour d'une équipe de vente interne et/ou externe développant une démarche active en direction de la clientèle.

II.2.3. Place dans l'organisation

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client fait partie intégrante de l'organisation commerciale de plus en plus fréquemment caractérisée par :

- une décentralisation de la prise de décision,
- la construction d'un réseau relationnel au sein duquel le travail coopératif devient la modalité dominante, notamment au travers de l'échange permanent d'informations.

Face à une exigence accrue de réactivité, par sa capacité d'initiative, son autonomie et par son rôle de capteur d'informations stratégiques, le titulaire de ce brevet de technicien supérieur contribue à rapprocher l'entreprise du client final.

Il peut exercer ses activités :

- seul ou en équipe,
- en autonomie totale ou partielle,
- en responsabilité d'une équipe commerciale.

II.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Il se caractérise par :

- un client difficile à conquérir et à fidéliser car exigeant, informé, sélectif, versatile face à des modes d'achat diversifiés et à des sollicitations multiples ;
- une concurrence intensifiée, notamment sous l'effet d'une déréglementation continue des marchés nationaux de plus en plus ouverts et sur lesquels aucune position n'est définitivement acquise ;
- des entreprises contraintes au changement, dont la survie est liée à leur capacité et leur rapidité d'adaptation dans un contexte de développement de valeurs nouvelles telles que le développement durable, l'éthique, le respect de l'environnement et la citoyenneté ;
- des cycles de vie de produits et / ou de services de plus en plus courts ;
- des produits (ou services) de plus en plus ciblés et différenciés pour tenir compte du besoin d'individualisation des consommateurs ;
- une informatique " télécommunicante " généralisée qui repose sur un usage croissant des bases de données clients/prospects, des réseaux intranets / extranets, des centres de contact clientèle, de l'e-commerce… ;
- une présence plus soutenue d'équipes commerciales dont le nomadisme s'accroît, grâce au développement d'outils portables.

II.2.5. Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire.

Autonomie et responsabilité

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et relation client assume pleinement la responsabilité et le suivi de ses actions et de ses clients. Il prend des décisions en tenant compte des usages du marché, de la politique de l'entreprise et des offres et pratiques de la concurrence. Son autonomie est variable dans l'exécution des tâches. Il organise son travail et éventuellement celui de son équipe, assure le suivi des résultats et des objectifs, gère son temps et son budget. Par ailleurs, il applique les règles de droit et de déontologie spécifiques à son secteur d'activité.

Maîtrise des technologies

Grâce à sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication constamment mobilisées dans son activité, il assure le tri et la remontée des informations pertinentes non seulement en direction de sa hiérarchie mais également vers les autres membres de son réseau.

Ces nouvelles technologies modifient également les conditions habituelles d'exercice de son activité, dans une logique de recherche de productivité commerciale accrue.

Aptitudes personnelles

Curieux, persévérant, motivé, mobile et disponible, il fait preuve d'un esprit d'équipe. Il inscrit sa démarche dans la logique de l'action collective.

Il gère le stress inhérent à sa charge de travail, à ses déplacements, à l'atteinte de ses objectifs commerciaux et à son mode de rémunération.

Doté d'un esprit d'analyse et d'une hauteur de vue, il fait preuve d'initiative et de créativité dans les limites de l'autonomie dont il dispose.