

# BTS NRC

## Négociation Relation Client

Orientation « Hygiène – Beauté »

Institut **Supérieur d'Esthétique du Luxe et de la Beauté – JUVENTHERA**  
254 rue du Faubourg Saint Martin – 75010 PARIS  
Tél. 01.53.32.85.70. – Fax 01.42.09.65.85  
Internet : [www.juventhera-formation.fr](http://www.juventhera-formation.fr) - E-mail : [juventhera@wanadoo.fr](mailto:juventhera@wanadoo.fr)

# SOMMAIRE

## **I LES SECTEURS « HYGIENE – BEAUTE »**

- Univers des Produits de Beauté
- Univers Grande Distribution
- Univers GMS

## **II B.T.S. NRC (Négociation Relation Client)**

- Profil du (de la) candidat(e)
- Programme formation BTS NRC
- Règlement examen
- Module d'orientation « Hygiène – Beauté »

## **III LES “PLUS JUVENTHERA”**

## **IV TARIF**

## **V L'ALTERNANCE**

**- | -**

## **LES SECTEURS DU COMMERCE « Hygiène – Beauté »**

- ⇒ Univers des Produits de Luxe**
- ⇒ La Grande Distribution**
- ⇒ Les GMS**

# **Le SECTEUR de « l'HYGIENE – BEAUTE »**

## **«SECTEUR EN PLEIN ESSOR »**

Une étude a été réalisée sur le marché du « Soins de Soi ».

Le marché représentait :

Dans les années 80 = 3 % du budget des ménages  
Dans les années 90 = 8 à 9 % du budget des ménages  
(Évolution multiplié par 3)

Au troisième millénaire il représentera 20 % du budget des ménages et ce secteur générera de nombreux emplois.

L'environnement commercial et technologique en perpétuelle mutation fait appel à un personnel hautement qualifié.

La spécificité du commerce de l'hygiène beauté se développe principalement dans les secteurs :

- ⇒ de l'univers des produits du luxe
- ⇒ la grande distribution
- ⇒ les GMS, etc...

Le consommateur d'aujourd'hui, toutes catégories socio-professionnelles confondues, « nomadise » et attend une vraie relation commerciale et humaine.

**- II -**

- **BTS NRC Négociation Relation Client**
- **Profil du candidat**
- **Programme formation BTS NRC**
- **Règlement examen**
- **Module d'orientation «Hygiène – Beauté »**

# **BTS NRC (Négociation Relation Client)**

**Orientation « HYGIENE – BEAUTE »**

Ce cycle de formation sur 2 ans conduit au diplôme d'Etat, diplôme renforcé par le module de spécialisation sectorielle dans « l'HYGIENE – BEAUTE » (secteur en constante progression)

Le titulaire du BTS NRC est un actif de « terrain » un « maillon fort » dans l'entreprise.

Premier interface entre l'entreprise et le client il pourra grâce à ses compétences :

- prendre en charge la relation client dans sa globalité de la prospection à la fidélisation
- Recueillir des informations sur les attentes des clients et faire du reporting auprès de la direction pour faire évoluer efficacement la politique commerciale de l'entreprise.

Missions possibles :

- Prospection de la clientèle : terrain, téléphone, mailing, etc...
- Négociation/vente (promotions commerciales, création d'argumentaires de vente, proposition de solutions commerciales)
- Exploitation du marketing opérationnel
- Suivi de la relation client
- Analyse du portefeuille clients/prospects
- Organisation de l'activité commerciale (gestion du secteur et du management de l'équipe, etc...)

En fonction de son expérience commerciale (3 à 5 ans environ) et de son dynamisme, il peut accéder aux postes de responsable des ventes, chef de secteurs, ou pour les plus performants, attaché à la direction commerciale de l'entreprise.

## **PROFIL DU (DE LA) CANDIDAT(E)**

Qualités requises :

- Capacité à bien communiquer
- Bonne élocution et présentation
- Energie, dynamisme et persévérance
- Autonomie, sens des responsabilités

# **B.T.S. NRC**

Négociation Relation Client

**Orientation « HYGIENE – BEAUTE »**

## ***PROGRAMME DE FORMATION***

*extrait du Référentiel de l'Education Nationale*

**24 Mois : 2 Jours de cours / semaine**

- **Les enseignements généraux**

- \* Culture et expression française
- \* Economie d'entreprise
- \* Economie générale
- \* Droit appliqué
- \* Langue étrangère

- **Les enseignements professionnels**

- \* Mercatique
- \* Gestion commerciale
- \* Management commercial
- \* Communication, négociation
- \* Technologies commerciales
- \* Gestion de projets commerciaux

- **Niveau d'entrée : Tous BAC ou terminale (échec au bac)**

- **Durée : 24 mois : 2 jours de cours / semaine**  
**16 semaines de stage entreprise**  
**+ module orientation hygiène beauté**

**Possibilité de suivre un ou deux labels en même temps pour plus de qualification et de gain de temps.**

# BTS NRC

## Négociation Relation Client

### REGLEMENT D'EXAMEN

BTS NRC Négociation Relation Clientèle		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements privés, enseignement à distance candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle		
Epreuves	Unité	Coef.	Forme	Durée
E1 – Culture générale et expression	U.1	3	Ecrite	4h
E2 – Communication en langue Vivante étrangère	U.2	3	Orale	30 mn(1) + 30mn
E3 – Economie Droit	U.3	3	Ecrite	4h
E4 – Communication Commerciale	U.4	4	Orale	40 mn(2) + 40mn
E5 – Management et gestion d'activités commerciales	U 5	4	Ecrite	5h
E6 - Conduite et présentation de Projets commerciaux	U 6	4	Pratique	1h
EPREUVE FACULTATIVE				
EF1 – Communication en langue Vivante étrangère (3)	UF 1		Orale	20mn

(1) 30 mn de préparation

(2) 40 mn de préparation

(3) la langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoire différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte



# **Spécialisation sectorielle**

## **Orientation « Hygiène – Beauté »**

### **Module 1 – Hygiène**

- \* Hygiène à la personne
- \* Hygiène cosmétique quotidienne
- \* Définition d'un produit cosmétique
- \* Qu'est-ce qu'un produit cosmétique fiable et performant ?
- \* Tendances des directives européennes en matière d'hygiène

### **Module 2 – La peau**

- \* Structure simplifiée
- \* Les différentes natures de peau
- \* Peau et soleil
- \* Le vieillissement cutané

### **Module 3 – Les produits cosmétiques et d'hygiène corporelle**

- \* Produits pour les soins du visage
- \* Produits pour les soins du corps
- \* Produits de maquillage
- \* Produits pour les cheveux
- \* Produits pour les ongles
- \* Produits d'hygiène et de toilette
- \* Produits d'hygiène alimentaire, nutriments, phyto-aromathérapie, compléments alimentaires
- \* Accessoires divers de toilette et de beauté, visage, corps, cheveux

### **Module 4 – Merchandising**

- \* Actions promotionnelles

### **Module 5 – Vente de produits avec argumentaires adaptés**

- \* Sketches, jeux de rôles pour démonstrations animations, jeux, concours...

**- III -**

## **LES “PLUS JUVENTHERA”**

# LES “PLUS JUVENTHERA”

I. Des **professeurs** issus du “**TERRAIN**”, avec une expérience professionnelle.

II. Des **animations** et **événements** auxquels les stagiaires participent.

Une expérience **enrichissante** à vivre pendant leur formation :

- Participation à des **salons internationaux** professionnels tels que le salon de l’Etudiant, salon de l’Education, salon Thermalies, salon de l’Esthétique etc ...
- Championnats mondiaux sportifs avec des stands d’informations  
**Championnats du monde de judo à Bercy, championnats de tennis**  
etc...
- Animations dans des “stands” **Beauté grands magasins** : ex. **Stand Chanel**, Printemps, Galeries Lafayette, BHV  
Animations maquillage et soins en **maisons de retraite, hôpitaux**, etc...
- Participation à des **défilés de haute couture, émissions de télé, tournages de films**

III. **100 % de placements** de nos stagiaires après leur formation grâce au service très actif “**AVENIR EMPLOI FORME BEAUTE**”

IV. Un **PASSEPORT d’ATTESTATIONS de STAGES** aux **CONFERENCES** de **GRANDES MARQUES** du secteur, telles que :

CLARINS	CARON	CACHAREL	ELLA BACH
UNGARO	HELMUT LANG	REVLON	CH. LACROIX
CELINE	BURBERRY	PAUL SMITH	BIOTHERM
PEGGY SAGE	AVENE	SOTHYS	BACCARAT
HERMES	JANSSEN	LIERAC	GALENIC
MAKE UP FOR EVER, etc...			

Un **outil important** à présenter lors d’un **entretien d’embauche** !

# LES OUTILS PEDAGOGIQUE

## I. S. E. JUVENTHERA

Des salles sont **aménagées** d'équipements **vidéo** permettant un **enseignement dynamique**.

Une **salle informatique** équipée d'un matériel ultra moderne est à la disposition des élèves, pour s'initier aux logiciels professionnels et bureautiques afin d'éditer leur propre documentation.

La connexion libre a haut débit **INTERNET ADSL** avec des logiciels adaptés, permet une pédagogie interactive et stimule les stagiaires à mener leurs propres recherches documentaires.

**Un Centre de Documentation** : abonnements à toutes les revues professionnelles, documentations de marques, bibliothèques etc...

**- IV -**

**TARIF**

**« POLE COMMERCIAL »**

**Orientation : Hygiène Beauté**

DIPLOME PREPARE	CONDITIONS D'ADMISSION	DUREE FORMATION	COUT TOTAL	REDUCTION -3% les 2 années	COMPTANT 5% réduction	8 FOIS SANS FRAIS l'année	16 FOIS SANS FRAIS les 2 ans	
<b>BTS NRC</b> Négociation Relation Client  Orientation Hygiène Beauté	Terminale certifiée BAC  et sur entretien  Section H/F*	2 ANS  2 jours cours/semaine + 16 semaines de stage  + module orientation «HYGIENE - BEAUTE»	l'année :			4999 €		
			4999 €		4749.05€	à l'inscription : 1.000 € + 7 chèques de 571,50 €		
			les 2 ans :				9698,06 €	
			9998 €	9698,06 €	9213.15 €		à l'inscription : 1.455 € + 15 chèques de 549,55 €	

\*Sections : F : Femme – H : Homme

\*\*sous réserve d'acceptation

**Autres modes de règlement** : Prise en charge formation continue ou possibilités de financements extérieurs (montage du dossier)  
Possibilité de prêt étudiant en partenariat avec une banque (nous demander la brochure)

**Fournitures professionnelles :** BTS NRC ⇒ 180 € environ à la charge de la (du) stagiaire - **Frais Pédagogiques : 99,99 €**

**Si vous vous inscrivez pour :** *Les 2 années* vous bénéficiez de 3% de réduction sur le total des 2 années (déjà déduits sur tarif)  
Vous bénéficiez de **-20%** sur la 2<sup>ème</sup> formation Label Qualifiant \*  
Vous bénéficiez de **-25%** sur la 3<sup>ème</sup> formation Label Qualifiant (sur le tarif le moins cher)\*

\*Valable uniquement pour un financement personnel (non financement extérieur)

**- V -**

# **L'ALTERNANCE**

# FORMATION EN ALTERNANCE

## Sous certaines conditions :

- Trouver un employeur qui vous embauche dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (2 jours à l'école / 3 jours en entreprise),
- Avoir le profil qui correspond à la demande du secteur.

## LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- Vous permet de percevoir une rémunération (50 à 80% du SMIC en fonction de votre âge et niveau d'étude),
- Le montant de la formation est financé par l'OPCA de l'employeur,
- Une expérience professionnelle : 3 jours par semaine, en poste chez l'employeur.

**DES RENSEIGNEMENTS COMPLETS VOUS SERONT  
DONNES LORS D'UNE PORTE OUVERTE**

**INSCRIVEZ-VOUS AU  
01 53 32 85 70**



Porte Ouverte du : .....

## **JUVENTHERA**

**INSTITUT SUPERIEUR D'ESTHETIQUE – SPA – PARFUMERIE  
BEAUTE - DIETETIQUE – PRODUITS DE LUXE**

254 rue du Faubourg Saint Martin - 75010 PARIS  
Tél : 01 53 32 85 70 - Fax : 01 42 09 65 85

PHOTO

### **DOSSIER DE CANDIDATURE BTS MUC – BTS NRC**

NOM Prénom : .....

Adresse : .....

Code Postal : ..... Ville : .....

Tél. domicile : ..... Portable : .....

Date et Lieu de Naissance : ..... Nationalité : .....

Titulaire d'un permis de conduire : Non  Oui  Lequel : .....

.....  
Cocher la formation désirée

- B.T.S. MUC Management Unités Commerciales**  
Orientation Parfumerie – Esthétique – Produits de Luxe
- B.T.S. NRC Négociation Relation Client**  
Orientation Hygiène - Beauté
- Formation en Alternance**                       **Formation Classique Professionnelle**  
(financement personnel ou extérieur : CIF, FONGECIF, etc...)

#### **COMMENT AVEZ-VOUS CONNU L'INSTITUT SUPERIEUR JUVENTHERA**

Journal (lequel) : ..... Salon (lequel) : .....  
Internet (quel moteur de recherche) : ..... Relation : .....  
Autres : .....

***N'attendez pas le dernier moment pour vous assurer une place dans une de nos formations à la rentrée 2016 !***

N° d'Agrément Formation Continue : 11751654375  
Internet : [www.juventhera-formation.fr](http://www.juventhera-formation.fr) - E-mail : [juventhera@wanadoo.fr](mailto:juventhera@wanadoo.fr)

Reportez votre :

NOM : ..... Prénom :.....

**NIVEAU D'ETUDES**

Titulaire du Baccalauréat :  Oui  Non Lequel : .....

Niveau d'Etudes : .....

**EXPERIENCE PROFESSIONNELLE**

Avez-vous déjà travaillé (emplois, stages, jobs d'été, ....) ?  Oui  Non

Combien de temps ? .....

Quels postes occupiez-vous ? .....

**RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

Langues étrangères

- 1) .....  Parlée  Ecrite  
2) .....  Parlée  Ecrite

Loisirs

.....  
.....  
.....

Décrivez votre profil et pourquoi vous estimez que nous devrions retenir votre candidature :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**DERNIER ETABLISSEMENT SCOLAIRE OU UNIVERSITAIRE FREQUENTE**

Nom : .....

Adresse : .....

Nom du proviseur ou personne responsable de l'orientation : .....

Reportez votre :

NOM : ..... Prénom :.....

**ENTREPRISE D'ACCUEIL**

Les types d'entreprises dans lesquelles vous aimeriez exercer votre métier (justifiez) :

.....  
.....  
.....

Connaissez-vous une entreprise susceptible de vous accueillir en alternance ?

Non  Oui Laquelle : .....

NOM : .....

Adresse : .....

.....

Secteur d'activité : .....

**RENSEIGNEMENTS A CARACTERE FAMILIAL**

**PERE** : ..... **MERE** : .....

NOM : ..... NOM : .....

Prénom : ..... Prénom : .....

Adresse : ..... Adresse : .....

.....

Tél. ; ..... Tél. : .....

Je soussigné(e) .....

demande à l'ISE Juventhera d'**examiner ma candidature.**

Fait le .....

SIGNATURE

(Précédée de la mention « Lu et Approuvé »)

**Documents à joindre avec ce dossier :**

- *CV et Lettre de Motivation*
- *Diplôme(s) et derniers bulletins de notes*
- *1 photo d'identité*