

## BTS NDRC, quelles finalités

Spécialiste de la relation client en face à face, le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) inscrit son activité professionnelle au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales, dans le respect de la politique commerciale définie par entreprise. Cette activité vise à développer un portefeuille clients.

### Option négociation et stratégie du Luxe

Du loisir à la beauté, de la joaillerie à l'automobile, de la mode à l'hôtellerie, de la gastronomie à la banque, du nautisme au sport... Le luxe est partout. L'Iscae a créé un contenu de formation adapté à l'économie du luxe sur la Côte d'Azur.

### Option banque, assurance

L'ISCAE a mis en place un module spécifique pour développer ses compétences dans le domaine de la banque, de l'assurance et de la gestion de patrimoine.

## Ma formation, quel contenu

### Enseignement professionnel

Développement de la relation client et vente conseil  
Animation et dynamisation de l'offre commerciale  
Gestion commerciale  
Management de l'équipe commerciale  
Informatique / bureautique  
Marketing / communication  
Digitalisation et omnicanalité

### Enseignement général

Culture générale et expression  
Anglais ou italien  
Culture économique, juridique et managériale

## Exemple d'emploi du temps

| Jour 1  | Jour 2                                      | Jours 3,4 et 5                         |
|---|---|--|
| 09h00 à 11h00<br>LV1  |   | en entreprise :<br>stage ou alternance |
| 11h00 à 13h00<br>Culture générale et expression               | 08h30 à 12h30<br>Marketing                  |  |
| 13h00 à 14h00<br>Pause  | 12h30 à 13h30<br>Pause                      |  |
| 14h00 à 18h00<br>Culture économique, juridique et managériale | 13h30 à 15h30<br>Relation client à distance |  |
|   | 15h30 à 17h30<br>Animation de réseaux       |  |

## Les enseignants

**Culture générale et expression** – Nicolas LISAN, DEA en philosophie, enseignant de philosophie et culture générale depuis 15 ans.

**Anglais** – Aurélia PUCCIARINI, Maîtrise d'Anglais – Traductrice, enseignante.

**Droit** – Christophe COLETTE – diplômé de la faculté de droit à Nice Sophia Antipolis.

**Economie et management des entreprises** – HEND SFAXI BENAHI, Docteur en économie macrodynamique et finance internationale.

**Marketing, gestion commerciale, management** - Edith CAMBASSADES, formatrice en école de commerce, diplômée maîtrise de science de gestion, Paris Dauphine.

**Communication et négociation** : Céline LARQUETOUX, Formatrice en école de commerce depuis 2005

**Pilotage des activités commerciales et technologies web** - Edith CAMBASSADES, formatrice en école de commerce, diplômée maîtrise de science de gestion, Paris Dauphine.



# Mon examen

| ÉPREUVES                                     | COEF | FORME            | DURÉE       |
|--|------|------------------|-------------|
| Culture générale et expression               | 3    | Écrit            | 04h00       |
| LV1 – communication en langue étrangère      | 3    | Oral             | 0h30        |
| Culture économique, juridique et managériale | 3    | Écrit            | 04h00       |
| Relation clients et négociation-vente        | 5    | Oral             | 01h00       |
| Relation client à distance et digitalisation | 4    | Écrit + Pratique | 03h00 /0h40 |
| Relation client et animation de réseaux      | 3    | Oral             | 0h40        |
| ÉPREUVE FACULTATIVE                          | COEF | FORME            | DURÉE       |
| LV2  | 1    | Oral             | 0h20        |

## Quelles compétences

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>Gérer la relation client</b><br/>Prospecter<br/>Créer, développer et fidéliser la clientèle<br/>Communiquer, convaincre, négocier et vendre</p> | <p><b>Organiser l'activité commerciale</b><br/>Gérer son activité en autonomie<br/>Participer au pilotage de l'activité commerciale : fixation des objectifs, stimulation et contrôle des résultats, analyse de la performance</p> | <p><b>Mettre en œuvre la politique commerciale</b><br/>Décliner l'offre commerciale dans ses différentes dimensions<br/>Adapter et mettre en œuvre le plan d'actions commerciales<br/>Participer à l'évolution de la politique commerciale</p> |
|---|--|--|

## Pédagogie de projet et école phygitale

- Pédagogie de projet et techniques de créativité
- Classe inversée et activités professionnalisantes
- Promotion du travail collaboratif et mise en oeuvre de l'intelligence collective
- Plateforme d'apprentissage en ligne : [www.edjo.eu](http://www.edjo.eu)
- Digitalisation des enseignements avec Google WorkPlace
- Individualisation du parcours des étudiants
- Libre choix du distanciel ou du présentiel

## Un BTS NDRC pour quels secteurs d'activités, quelles entreprises, quelles fonctions

Le titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client, exercera les activités suivantes :

- développer un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- proposer, négocier et vendre une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- organiser, animer des événements commerciaux ;
- exploiter et enrichir les informations commerciales issues de son activité
- participer à la communication web tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

Commercial – technico-commercial – chargé d'affaires – négociateur – vendeur – télévendeur – conseiller – animateur des ventes –assistant responsable e-commerce.

Le cabinet de recrutement de l'ISCAE vous accompagne de A à Z dans votre recherche d'emploi et vous propose des offres d'emploi de ses nombreuses entreprises partenaires en rapport avec votre projet professionnel.