

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 LV1		en entreprise : stage ou alternance
11h00 à 13h00 Culture générale et expression	08h30 à 12h30 Marketing	
13h00 à 14h00 Pause	12h30 à 13h30 Pause	
14h00 à 18h00 Culture économique, juridique et managériale	13h30 à 15h30 Relation client à distance	
	15h30 à 17h30 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

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

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
- 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.