

Siège social : 6 avenue de la porte Brancion – 75015 Paris
Etablissement : 4 avenue Laurent Cély – 92600 Asnières sur Seine
direction@neobusinessschool.com - 06 25 02 32 25
RNE : 0756622R

FORMATION BTS MCO – RNCP 38362

Public

Tout public désirant se former – se perfectionner – se reconvertir

Prérequis

Obtention du baccalauréat général, technologique ou professionnel ou diplôme de niveau équivalent. Motivation à exercer le métier visé et suivre la formation en alternance.

Durée de formation

1 350 heures

193 jours

Inscription

Pour toute demande d'inscription, veuillez nous contacter au 06 25 02 32 25 ou par email :
contact@neobusinessschool.com

Objectif

Développement de la relation client et vente-conseil, animation et dynamisation de l'offre commerciale, gestion opérationnelle, management de l'équipe commerciale et entrepreneuriat.

Moyen et modalité

Alternance de théorie et de pratique

Lecture quotidienne et création de fiches de lecture

Moyens techniques

Ordinateur portable

Prises de notes sur cahier ou bloc

Stylo

Adaptation et suivi de formation

Un suivi de la formation et accompagnement seront réalisés tout au long de la formation. La formation pourra être adaptée pour palier à des difficultés majeures rencontrées par l'apprenant.

Evaluation de parcours

Le contrôle de connaissances permettant de vérifier le niveau de connaissances acquis par les stagiaires est effectué selon les modalités suivantes :

- 4 devoirs maisons
- 4 devoirs sur table
- QCM chaque mois

Délais d'accès

Un délai minimum et incompressible de 14 jours entre l'inscription et l'accès à la formation est appliqué

Handicap

Toutes les formations dispensées à Neo Business School sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Lors de l'inscription à nos formations, nous étudions avec le candidat en situation de handicap et à travers un questionnaire, les actions que nous pouvons mettre en place pour favoriser son apprentissage.

Pour cela, nous pouvons également nous appuyer sur un réseau de partenaires nationaux préalablement identifiés.

Coordonnées des partenaires handicap :

AGEFIPH Bastien Giesberger – M'Ballo Seck Contact par mail uniquement Rhif-idf@agefiph.asso.fr	MDPH 69 rue de la victoire – 75009 01 53 32 39 39 ou 0 805 80 09 09 (Numéro vert) contact@mdph.paris.fr
Cap emploi 43 bis rue d'Haupoul – 75019 Paris 01 44 52 40 60	Association pour adultes et jeunes handicapés Fédération APAJH 33 avenue du Maine – 75755 Paris cedex 15

Evaluation du besoin

Un dossier de candidature sera proposé pour analyser l'adéquation du besoin avec les formations dispensées

Siège social : 6 avenue de la porte Brancion – 75015 Paris
Etablissement : 4 avenue Laurent Cély – 92600 Asnières sur Seine
direction@neobusinessschool.com - 06 25 02 32 25
RNE : 0756622R

Inscription

Après un premier envoi d'information, votre dossier est évalué par la commission pour décider de l'acceptation en formation.

Un test de positionnement sera également joint pour évaluer les connaissances à l'entrée en formation

Validation de votre inscription

A l'issue de votre candidature, vous recevrez par e-mail une convocation pour participer à la formation, accompagné d'un livret d'accueil récapitulant l'ensemble des informations.

Le prix

14 000 euros

Contact

Juliette Benedetti-Namias

contact@neobusinessschool.com

06 25 02 32 25

Quelques chiffres

- Le taux d'assiduité total est de : XX %
- Le taux d'obtention du diplôme est de : XX %
- Le taux de poursuite d'études est de : XX %
- Le taux d'interruption en cours de parcours est de : XX %
- Le taux de rupture des contrats d'apprentissage est de : XX %
- Le taux d'insertion professionnelle est de : XX %

La valeur ajoutée : se calcule avec le rapport entre le taux d'emploi dans les six mois après la sortie et le taux d'emploi régional à la sortie de formation. (Le résultat est toujours compris entre 40 et moins de 40 sinon le calcul est faux.)

Sur cette même année, sur XX stagiaires, le taux d'obtention est de : XX %

Les perspectives offertes suite à la formation sont les suivantes :

Notre organisme préparer à la certification BTS Management commercial opérationnel – RNCP 38362

Fiche : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38362/#anchor2>

Objectifs et contexte de la certification :

Le titulaire du brevet de technicien supérieur Management commercial opérationnel (MCO) a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Une unité commerciale est un lieu physique et/ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services.

Le titulaire du BTS MCO prend en charge la relation client dans sa globalité ainsi que l'animation et la dynamisation de l'offre. Il assure également la gestion opérationnelle de l'unité commerciale ainsi que le management de son équipe commerciale. Cette polyvalence fonctionnelle s'inscrit dans un contexte d'activités commerciales digitalisées visant à mettre en œuvre la politique commerciale du réseau et/ou de l'unité commerciale.

Le titulaire du BTS MCO exerce son métier en autonomie en s'adaptant à son environnement professionnel.

La digitalisation de l'unité commerciale physique conduit à repenser l'organisation, l'assortiment effectif (vs. la disponibilité en ligne), l'agencement (avec notamment des zones de stockage, des espaces dédiés au click and collect, l'intégration d'outils digitaux), à réorganiser les rôles et les missions des personnels et à faire évoluer les pratiques managériales.

Dans ce contexte les applications numériques utilisées au sein des points de vente par les clients et/ou l'équipe commerciale, contribuent à améliorer les performances, à enrichir l'offre, à générer du trafic et à optimiser l'expérience client.

La digitalisation se traduit également par le développement de canaux de vente complémentaires permettant de faciliter, d'accompagner les parcours d'achat diversifiés des clients et d'enrichir leur expérience. Elle implique notamment l'utilisation d'outils de communication ciblant directement le client et des démarches commerciales exploitant les réseaux sociaux.

Le contexte déterminé par l'évolution en continu de la demande mais également par celle de l'offre concurrentielle, les synergies recherchées et devenues inévitables entre les unités commerciales physiques et virtuelles font évoluer à la fois les concepts de vente et les formats des unités commerciales, transforment les postes et les métiers exigeant des personnels en contact d'apporter davantage de valeur ajoutée par rapport aux autres canaux de distribution. Il s'agit à cet égard de retrouver de nouvelles sources de différenciation.

Globalement, il est essentiel de fournir aux clients le niveau de service exigé à travers tous les canaux. Il s'agit de s'interroger sur la façon dont on peut mieux servir les clients, réduire les coûts et, finalement, augmenter les ventes en conjuguant de façon cohérente tous les canaux pour en maximiser les bénéfices.

Activités visées :

Développement de la relation client et vente conseil :

- Collecte, analyse et exploitation de l'information commerciale
- Vente conseil
- Suivi de la relation client
- Suivi de la qualité de services
- Fidélisation de la clientèle
- Développement de clientèle

Animation et dynamisation de l'offre commerciale :

- Élaboration et adaptation continue de l'offre de produits et de services
- Agencement de l'espace commercial
- Maintien d'un espace commercial attractif et fonctionnel
- Mise en valeur de l'offre de produits et de services
- Organisation de promotions et d'animations commerciales
- Conception et mise en place de la communication au sein de l'unité commerciale
- Conception et mise en œuvre de la communication commerciale externe de l'unité commerciale
- Analyse et suivi de l'action commerciale

Gestion opérationnelle :

- Fixation des objectifs commerciaux
- Gestion des approvisionnements et suivi des achats
- Gestion des stocks
- Suivi des règlements
- Élaboration des budgets
- Gestion des risques liés à l'activité commerciale
- Participation aux décisions d'investissement
- Analyse des performances
- Mise en œuvre du reporting

Management de l'équipe commerciale :

- Évaluation des besoins en personnel
- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

Compétences attestées :

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre dans un contexte omnicanal
- Entretenir la relation client
- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Concevoir et mettre en place la communication commerciale
- Évaluer l'action commerciale
- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances
- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

Types d'emplois accessibles :

- Conseiller de vente et de services,
- Vendeur/conseil,
- Vendeur/conseiller e-commerce,
- Chargé de clientèle,
- Chargé du service client,
- Marchandiseur,
- Manageur adjoint,
- Second de rayon,
- Manageur d'une unité commerciale de proximité.

Et avec de l'expérience :

- Chef des ventes,
- Chef de rayon,
- Responsable e-commerce,
- Responsable de drive,
- Responsable adjoint,
- Manageur de caisses,
- Manageur de rayon(s),
- Manageur de la relation client,
- Responsable de secteur, de département,
- Manageur d'une unité commerciale.

Samia EL OTHMANI

FORMATRICE CONSULTANTE



Projet professionnel

Transmettre mes compétences professionnelles et une méthodologie de travail.

Accompagner de jeunes adultes dans l'évaluation et la réussite de leur projet professionnel.

Diplômes

*DESS en Commerce international
(mention AB) : Paris XII Sorbonne
(2001)*

*Maîtrise en commerce international :
Université Michel de
Montaigne, Bordeaux (2000)*

Langues

*Anglais : courant
Espagnol : courant*

Jury d'examen

*Bachelor RDCM
Master MDC*

Informatique

*Applications Google
Blackboard
Microsoft office
Microsoft Project
Outlook
Columbus*

Matières enseignées

- Développer la relation client (DRCV)
- International business
- Marketing BtB
- Management de l'équipe commerciale (MEC)
- Animer et dynamiser l'offre (ADOC)
- Techniques du commerce international

Expériences professionnelles

- **Formatrice** (de 2013 à aujourd'hui) de Bac+2 à Bac +3
 - Institut Saint Thomas de Villeneuve, Saint Germain en Laye (Licence générale Commerce Vente, BTS MCO)
 - Chambre de commerce de l'IDF Sup de Vente, Paris (Bachelor EGC, BTS MCO, BTS CI)
 - U.F.A Jeanne d'Arc, Franconville (BTS MCO)
 - Cerfal Campus Montsouris, Paris (BTS CI)
 - Akor alternances, Paris (Bachelor Marketing vente)
- **Chef de zone export, groupe Vivarte, Paris (2006 à 2012) :**
 - Formatrice mercatique, merchandising et produits auprès des équipes de vente à l'étranger
 - Management du réseau de distribution export
 - Gestion et analyse commerciale
 - Négociation des contrats
 - Ventes en show-room
- **Coordinatrice export, société NCK, Epinay sur Seine (2002 à 2005) :**
 - Gestion des modes de paiement à l'international
 - Participation aux salons professionnels
 - Gestion commerciale

Madjid HAMADOUCHE

Enseignant Post-bac BTS - Bachelor

Profil Professionnel

Professeur titulaire fort de 16 années d'expérience dans l'éducation nationale et dans l'enseignement

Spécialiste de l'économie des industries pétrolière et gazière. Gestion des projets d'investissement, amont et aval (exploration, production, raffinage des hydrocarbures).

Compétences

- Conçois des leçons selon un objectif précis.
- Accompagne les étudiants dans leur parcours de formation et les prépare efficacement aux épreuves finales.
- Autonome, flexible
- Maîtriser les savoirs disciplinaires et leur didactique

Parcours professionnel

Enseignant titulaire Lycée VanGogh Ermont (95) Ensup cergy	1 Sept. 2022 – Aout 24.	BTS MCO (DVRC, CEJM, gestion opérationnelle, management) 1 ^{er} et 2 ^{ème} année. Coordinateur BTS
Enseignant titulaire Lycée VanGogh Ermont (95) Ensup cergy	Sept. 2019 – Juil. 2021	BTS MCO (DVRC, CEJM) 1 ^{er} et 2 ^{ème} année. S.T.M.G. (Droit-Economie) Terminal.
Enseignant titulaire Lycée Marie Curie Echirolles Echirolles (38)	Sept. 2006 – Juil. 2019	BTS NRC (Management des entreprises, Economie, Management de l'équipe commerciale, CEJM).
Enseignant contractuel Académie de Grenoble	Mar. 2006 – Juil. 2018	BTS NRC, MUC, Tech. Commercial,
Responsable commercial Parolai, Grenoble (38)	Fév. 1995 – Juil. 2005	S.T.M.G. (Management, Droit, Economie, gestion). Exportation d'équipements de sécurité industrielle.
Ingénieur Economiste Ministère de l'Energie Algérie.	Sep. 1986 – Déc. 1994	Direction de la planification : analyse des études de maturation des projets et d'investissement du secteur de l'énergie (exploration, production, raffinage, GNL, GPL, transport oléoduc et gazoduc).

Formation

2017 - 2018	Diplôme Universitaire : Métiers de l'Enseignement, de l'éducation et de la formation, ESPE, Université de Grenoble 2.
1994 - 1995	Master 2 (DEA) : Economie appliquée, Institut de l'Economie et de la Politique de l'Energie. Université Pierre Mendès France, Grenoble 2.
1987 - 1994	Formations de courte durée dont : - Séminaire itinérant sur la « joint-venture », Institut Arabe des Pays Exportateurs de Pétrole (Bagdad, Dubaï, Alger). - IFP – séminaire sur Le financement dans l'industrie pétrolière et évaluation des projets. - Formation sur la théorie des contrats dans l'industrie gazière.
1980 - 1986	Ingénieur Economie Pétrolière , Institut National des Hydrocarbures, INH – Alger.



Valérie Bertrand

Motorisée en voiture (permis B)

FORMATION

2007

Titre de formateur en CFA
délivré par le CNAM de Paris

1999

Teach English to Speakers of
other languages (TESOL)
délivré par Oxford House College
à Londres

1996

Licence d'anglais
Université François Rabelais à
Tours

2016

Certificat de compétences de
citoyen civile (PSC 1)

VOYAGES

1992 à 1995 puis de 1997 à 1999

Etudiante et salariée à Londres

1999 à 2002

Formatrice de FLE à OSAKA
Formatrice et conceptrice du
programme de FLE pour enfant à
TOKYO

Voyages ponctuels en Chine, en
Indonésie, en Thaïlande et en
Europe.

Formatrice en Anglais

Depuis 2003

Université Marne la Vallée (Gustave Eiffel) : Master 1 SPES (Santé,
Protection et Économies Sociales), M2 IPSM (Ingénierie de la
Protection Sociale et Mutuelles) et Licence pro CABE/CTMI
(Construction et aménagement).

CFA industriel : CFIT AFORP, AFORPA, UFA Newton.

CFA tertiaire : CNFP, ENSUP, OFIONE, INSTA, SUP DE VENTE, ESSYM
CFA DUCRETET filière GPME.

Hôpital Sainte Anne Formations : Master 1 et 2 Infirmiers,
Master 2 ESS-SMS (Economie, Social et Solidaire
& Sciences Médico-Sociales

Formatrice en FLE

1999 à 2010

Cours privés à Londres

École NOVA au Japon

Évoléo et Business Technical Languages à Paris

SAVOIR FAIRE

Anglais

- Etablir des plans de formation sur-mesure pour des entreprises industrielles : Thalès, Koné, Safran
- Elaborer des modules d'enseignement en adéquation avec les programmes nationaux ;
- Créer des supports pédagogiques adaptés à différents rythmes d'apprentissage ;
- Conception de programmes d'apprentissage personnalisés sur plateforme e-learning ;
- Préparation aux examens académiques, à la certification TOEIC et Toefl

Organisation de séjours linguistiques dans des pays anglophones (Angleterre et Irlande) pour AFORP

- Etablir le contact organisationnel, commercial et administratif avec les partenaires locaux ;
- Accompagner les participants et veiller au bon déroulement du séjour.

Français

- Etablir des parcours de formation adaptés à différents niveaux linguistiques ;
- Préparation des tests d'évaluation.

Soutien pédagogique au sein de l'école NOVA au Japon

- Initier les nouveaux formateurs à la méthodologie pédagogique ;
- Conduire les entretiens de recrutement des nouveaux étudiants (enfants et adultes) ;
- Créer et développer le département de Français pour les 3-12 ans.

BENEDETTI-NAMIAS
Juliette

Motorisée : moto



FORMATION

1988
MAÎTRISE
de lettres modernes

1989
LICENCE
d'administration publique

2021
Formation au copywriting
COPYLOT

Allemand : lu, écrit, parlé
Anglais : lu, écrit

LOGICIELS INFORMATIQUES



IN DESIGN
PHOTOSHOP

AUTRES ACTIVITÉS

Lecture Tapisserie Théâtre

COPYWRITER
- depuis 2021 -
Pour Yam Paris 15

**PROFESSEUR DE COMMUNICATION
ET DE CULTURE GÉNÉRALE & EXPRESSION.**
- depuis 2014 -

Pour ENSUP, GRETA YVELINES, ESIEE-IT, ESGF, AURLOM...

PROFESSEUR DE FLE ET ALPHABÉTISATION
- depuis 2010 -

Pour Cap Formation, ASMFP, ORT France, FITEC, Evoléo,
Adecco Training, BTL, Tutos'me...

EDITRICE
- de 2006 à 2009 -
Améthyste édition

« **La Flèche Paris Est** » est un journal commercial localisé géographiquement et destiné à défendre le commerce de proximité, les métiers artisans et les dynamiques de vie de quartier. Le financement est acquis par la vente d'espaces publicitaires.

RÉDACTRICE EN CHEF
- de 2003 à 2006 -

Fonction publique Magazine

Coordination d'une équipe de 6 journalistes, recherche de sujets, rédaction, relecture, formation de stagiaires...

PIGISTE
- de 1997 à 2003 -

RÉDACTRICE

La vie catholique
Réponse à tout
Hôtellerie magazine
Formes
Divers sites internet...

SECRÉTAIRE DE RÉDACTION

Automobile magazine
Moto journal
Jogging
Olympe
Divers éditeurs de livres...

RÉDACTRICE DOCUMENTALISTE
- de 1990 à 1996 -

Impact médecin

Indexation, archivage, rédaction
et mise en place d'une base de données.

MAÎTRE AUXILIAIRE
- de 1986 à 1989 -

Chambre de Commerce et d'industrie de Caen
Enseignement du français et de l'économie familiale et sociale
en classe de CAP.

Education nationale

Enseignement du français et de l'histoire-géographie au collège

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : ADOC	DIPLOME CONCERNE : BTS MCO
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année 2 ^{ème} année X
ENSEIGNANT(S) : El'othmani Samia	VOLUME HORAIRE ANNUEL : 152
COEFFICIENT DE L'EPREUVE : 3	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 4

Présentation et objectifs généraux

L'étudiant doit être capable d'animer et dynamiser le point de vente.

Il doit en particulier contribuer à l'élaboration d'une offre adaptée à la clientèle. Il veille à la fonctionnalité et à l'attractivité de l'espace commercial. Par ses actions de promotion, d'animation et de communication commerciales, il entretient et développe le flux de clientèle pour accroître les ventes. Son activité s'inscrit dans le respect de la politique commerciale de l'enseigne et il analyse les résultats dans cette optique. Les différentes tâches nécessitent le recours aux outils numériques.

Remarques éventuelles sur le travail personnel / comportement attendu de l'étudiant tout au long de l'année :

L'épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par l'étudiant en milieu professionnel. L'étudiant doit donc être en veille lorsqu'il est en entreprise sur les activités attendues à l'examen. L'étudiant doit aussi faire preuve d'autonomie dans le montage de ses dossiers professionnels.

Bibliographie :

Obligatoire :

Facultative : Collection « Réflexe » aux éditions Nathan

SEMESTRE 1

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

- Séance 1 : Les techniques de merchandising
- Séance 2 : L'étude du linéaire
- Séance 3 : Mettre en place des animations commerciales
- Séance 4 : Mettre en place des actions promotionnelles
- Séance 5 : Proposer et mettre en oeuvre une action de communication sur le lieu de vente
- Séance 6 : Concevoir et mettre en oeuvre la communication commerciale externe
- Séance 7 : Utiliser la communication digitale au service de la communication commerciale
- Séance 8 : Etudier la rentabilité des actions commerciales
- Séance 9 : Proposer des axes d'amélioration

Méthodes pédagogiques :

- Découverte des notions théoriques par différents supports et études d'exemples issues de l'expérience des apprenants.
- Prise de notes et diffusion d'éléments notionnels via Hyperplanning.
- Applications réalisées en groupe.

Travail personnel attendu à chaque séance / thème :

- Maîtrise des notions
- Veille en entreprise

Modes d'évaluation :

DST, BTS Blanc, rendu de fiches d'activités, évaluation en groupe.

SEMESTRE 2

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

- Séance 1 : Analyser la demande
- Séance 2 : Analyser l'offre existante
- Séance 3 : Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale
- Séance 4 : Agencer le point de vente et assurer la qualité de l'information
- Séance 5 : Garantir la disponibilité des produits
- Séance 6 : Organiser la maintenance, l'entretien du point de vente

Méthodes pédagogiques :

Découverte des notions théoriques par différents supports
Conduite d'une étude concurrentielle (recherches Web, Site INSEE)
Travaux individuels sur logiciel pour construire un plan de magasin

Travail personnel attendu à chaque séance :

- Maîtrise des notions
- Veille en entreprise

Modes d'évaluation :

DST, BTS Blanc, rendu de fiches d'activités, évaluation en groupe.

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : Anglais	DIPLOME CONCERNE : MCO1
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année ☒ 2 ^{ème} année ☐
ENSEIGNANT(S) : Valérie BERTRAND	VOLUME HORAIRE ANNUEL : 72h
COEFFICIENT DE L'ÉPREUVE : 3	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 2h

Présentation et objectifs généraux : Enseignement des 4 compétences

(CO) Compréhension orale ; (CE) Compréhension écrite ; (EO) Expression orale ; (EE) Expression écrite

**Développer la compréhension et l'expression orales pour répondre aux exigences du diplôme
S'exprimer à l'oral de manière structurée et le plus fluide possible sur un sujet professionnel ou de la vie courante**

Echanger à l'oral ou à l'écrit avec un interlocuteur et donner son opinion

Comprendre le sens général d'un document écrit ou oral et le synthétiser à l'écrit ou à l'oral

Remarques éventuelles sur le travail personnel / comportement attendu de l'étudiant tout au long de l'année :

Ecoute et participation orale en cours, de manière organisée et respectueuse des membres du groupe et de la formatrice

Prise de notes régulière

Travail personnel demandé à rendre systématiquement sous peine de note sanction

Bibliographie :

Manuels utilisés:

- **Active Notebook (Nathan technique),**
- **Active Business Tracks (Nathan technique)**
- **Business Vocabulary in use (Cambridge)**
- **Les Nouveaux Cahiers d'anglais (Didier)**
- **New business time (Hachette)**
- **Quick Work (Oxford University Press)**
- **TOEIC Barrons,**
- **What's the English for...? (Ellipses), La communication professionnelle en anglaise, Nathan**
- **Le vocabulaire anglais essentiel en 100 chapitres (Ellipses)**

Sites internet:

- [BBC learning English](#),
- [British Council learning English](#),
- [Linguahouse.com](#),
- [onestopenglish.com](#)
- [Business English Pod](#)
- [Newsinlevel.com](#)
- [Breakingnewsenglish.com](#)

News articles:

- [theguardian.com](#)
- [time.com](#)
- [newsweek.com](#)

SEMESTRE 1

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

Séquence 1 : Présentation de la méthode de travail (1 séance)

Test de niveau interactif (grammaire + vocabulaire)
Questionnement oral (compréhension + expression)

Séquence 2 : « Consuming » (3 séances)

Fiche de vocabulaire « Consuming »
(EO + EE) Picture description
Exercices à l'oral et écrit
QCM Vocabulaire/ Jeu de rôle

Séquence 3 : Savoir décrire des actions en utilisant les temps du présent (6 séances)

Révisions grammaticales : Rappels formation et utilisation du présent simple et du présent continu
Kahoot présent simple/continu
Exercices à l'écrit
DST/Correction DST

Séquence 4 : Questionner quelqu'un (3 séances)

Rappels sur la formulation de questions
(2h) Formulation de questions : exercice de pratique
Kahoot : Which WH?
Test écrit + Correction
(EO/CO) Questions for Sales Reps: Dialogue de mise en situation
Jeu de rôle, dialogue

Séquence 5 : Au supermarché (2 séances)

(CO) "Ed at the supermarket", Qioz Skills booster

Préparation de l'activité : Fiche de vocabulaire

Jeu de rôle

QCM Vidéo

Séquence 6 : Maîtriser le vocabulaire du marketing (2 séances)

(CO) Vocabulaire, Marketing (Barron's) : Restitution écrite du vocabulaire

(CO) Ecoute et identification des mots

Savoir les utiliser en contexte

(CE): Nike's marketing strategies

Marketing strategies, LinguaHouse

SEMESTRE 2

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

Séquence 7 : Le marketing et la distribution à l'ère du digital (4 séances)

Vocabulaire du numérique à l'ère digital (Qioz)

Description d'images/poser des questions

(CO) Marketing and distribution in the digital era + exercices

The 4 P's: Exercices

(CO)

Séquence 8 : Parler d'une action au passé (5 séances)

Past tense : verbes réguliers/verbes irréguliers

Révision des prétérits des verbes

Révisions grammaticales : Rappels formation/utilisation + Exercices oral et écrit Past simple/Past continuous

Kahoot

(EO) Présentation orale individuelle d'après le site suivant :

https://www.youtube.com/watch?v=EO6AXx6fXFo&list=PLAcpPjJddopEuWIRIzNs63DKgErreX2x_&ab_channel=FamousPeopleBio

(CO) The year 2020 Texte à trous : trouvez les verbes manquants

Correction DST

Traduction

Séquence 9 : Customer service (4 séances)

Vocabulaire de l'échange dans une relation commerciale

A phone call from a customer, B1 British Council

QCM

Jeux de rôle

(CO) "Dealing with a customer"

Séquence 10 : Parler des produits (3 séances)

description d'objets et caractéristiques de produits et de services

Ecoute de vocabulaire (Prise de notes) + Exercices de pratique + QCM

(CO) « A design presentation »

Séquence 11 : Comparer des produits (3 séances)

Les comparatifs/ Les superlatifs

https://www.youtube.com/watch?v=vvunGPmEb24&ab_channel=LANGUAGEPLANETOLUCA

Exercices

QCM Kahoot

(CO) Performance review : Exercices divers

Séquence 12 : Comprendre les indications pour se rendre à un rendez-vous (2 séances)

Directions/Phrases types

Mise en situation : dialogue entre client/fournisseur

(CO) Business English POD

Pratique : expliquer comment se rendre à votre entreprise

Séquence 13 : Exprimer l'interdiction, l'obligation et le conseil avec les modaux (3 séances)

Utilisation/ Pratique

Analyse + identification des mauvaises pratiques

Modes d'évaluation :

DST : 18/10 ; 13/12 ; 21/02 ; 18/04

BTS blancs : S.4 et S. 23

QCM dans les différents modules

Ce syllabus sera mis à jour durant l'année

SYLLABUS DE CEJM - ANNEE 2024-2025

Classes : BTS 1ère et 2ème année

École : NEOBUSINESS SCHOOL

Matière : Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)

Durée du cours : 2 heures par semaine

Volume horaire total : 72 heures annuelles

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le rôle de l'entreprise dans son environnement économique, juridique et social.
- Acquérir des connaissances théoriques et pratiques sur la gestion de l'entreprise.
- Développer l'esprit critique sur les enjeux managériaux et économiques contemporains.
- Appréhender les grands principes du droit appliqué aux entreprises.

Organisation des cours :

L'année est structurée en trois grandes périodes, avec un accent sur l'économie, le droit, et le management au sein de chaque période. Voici le programme réparti sur les deux semestres.

1er Semestre : Septembre - Décembre

Semaine 1 à 4 : L'entreprise et ses parties prenantes

- Objectifs : Comprendre les différents acteurs économiques internes et externes de l'entreprise (salariés, actionnaires, clients, fournisseurs, État).
- Thèmes abordés :
 - Définition et finalités de l'entreprise
 - Les parties prenantes internes et externes
 - Les relations entre l'entreprise et ses parties prenantes

Semaine 5 à 8 : La création d'entreprise

- Objectifs : Saisir les étapes et les enjeux de la création d'entreprise.
- Thèmes abordés :
 - Les différentes formes juridiques de l'entreprise
 - Les démarches administratives de création
 - Le financement de l'entreprise et ses sources

Semaine 9 à 12 : Le cadre juridique de l'entreprise

- Objectifs : Comprendre les principales sources du droit applicables à l'entreprise.
- Thèmes abordés :
 - Les sources du droit (lois, règlements, jurisprudence)
 - La hiérarchie des normes
 - Les différents types de contrats dans l'entreprise

Semaine 13 à 16 : Le management des organisations

- Objectifs : Appréhender les enjeux managériaux dans une organisation.
- Thèmes abordés :
 - Les styles de management
 - Le rôle du manager dans l'entreprise
 - La gestion des ressources humaines (motivation, communication interne)

Évaluation 1 : Mi-décembre (contrôle continu ou examen)

2ème Semestre : Janvier - Juin

Semaine 17 à 20 : La responsabilité de l'entreprise

- Objectifs : Identifier les responsabilités juridiques, économiques et sociales de l'entreprise.
- Thèmes abordés :
 - La responsabilité civile et pénale de l'entreprise
 - La responsabilité sociale des entreprises (RSE)
 - Les relations avec les syndicats et les institutions représentatives du personnel

Semaine 21 à 24 : La gestion des conflits dans l'entreprise

- Objectifs : Comprendre la gestion des conflits sociaux et leur impact sur l'entreprise.
- Thèmes abordés :
 - Les conflits collectifs (grèves, négociations)
 - Les mécanismes de prévention et de résolution des conflits
 - Le rôle des prud'hommes

Semaine 25 à 28 : Le financement de l'entreprise

- Objectifs : Étudier les différentes méthodes de financement à court, moyen et long terme.
- Thèmes abordés :
 - Le financement interne et externe

- Le rôle des banques et des marchés financiers
- Les stratégies d'investissement

Semaine 29 à 32 : L'internationalisation de l'entreprise

- Objectifs : Comprendre les enjeux de l'internationalisation des entreprises.
- Thèmes abordés :
 - Les avantages et les risques de l'internationalisation
 - Les stratégies de croissance externe (fusions, acquisitions)
 - Les normes internationales (fiscalité, commerce, droit international)

Semaine 33 à 36 : Révisions et préparation aux examens

- Objectifs : Consolidation des connaissances et entraînement aux examens.
- Thèmes abordés :
 - Révision des principales notions abordées pendant l'année
 - Études de cas pratiques
 - Simulations d'examen

Évaluation 2 : Juin (examen final)

Méthodologie pédagogique :

- Cours magistraux **avec prise de notes obligatoires**
- **Un accent est particulièrement mis sur le niveau d'expression**
- Études de cas pratiques à réaliser en groupe ou individuellement.
- Travaux dirigés sous forme de quiz, débats, et jeux de rôle.
- Exposés ou travaux de recherche présentés en classe par les étudiants.

Modalités d'évaluation :

1. Contrôle continu : QCM, devoirs sur table, études de cas.
2. Examen final : Études de cas ou rédaction d'une dissertation sur une problématique économique, juridique ou managériale.
3. Participation : Implication dans les débats, les présentations et les activités de groupe.

Références bibliographiques :

- Économie et Droit BTS – Éditions Nathan

- Management des Organisations – Hachette
- Le droit des entreprises en BTS – Dunod

Ce syllabus donne une vue d'ensemble du déroulement de l'année et peut être ajusté selon le rythme de progression de vos étudiants et les événements pédagogiques à venir. Vous pouvez également adapter certains modules en fonction des spécificités de l'établissement ou des attentes du responsable pédagogique.

Syllabus MCO 1 - NDRC 1 et GPME 1

Année 2024/2025

Juliette Benedetti

Formatrice de CGE

Au terme d'une année de **Culture Générale et Expression (CGE)** en BTS, les étudiants doivent développer plusieurs compétences clés :

1. **Maîtrise de la langue écrite et orale** : Les étudiants doivent être capables de produire des écrits clairs, structurés et argumentés. Cela inclut la capacité à rédiger des synthèses, des résumés, des commentaires ou des dissertations en respectant les normes grammaticales et orthographiques. Ils doivent également savoir s'exprimer oralement de manière fluide et argumentée, notamment lors des présentations ou des entretiens.
2. **Capacité d'analyse et de synthèse** : Ils doivent savoir analyser des documents variés (textes, images, œuvres d'art, etc.), identifier les idées principales, repérer les arguments et en comprendre les enjeux. Cette compétence implique aussi la capacité de synthétiser des informations provenant de sources diverses pour en extraire l'essentiel.
3. **Esprit critique et réflexion personnelle** : Le cours de CGE encourage les étudiants à développer leur esprit critique et à adopter une distance analytique par rapport aux informations et aux idées qu'ils rencontrent. Ils sont invités à formuler leur propre opinion, tout en étant capables de justifier leur point de vue de manière argumentée.
4. **Culture générale et ouverture d'esprit** : L'enseignement de la CGE vise à enrichir la culture générale des étudiants. Ils abordent des thèmes variés (société, art, science, technologies, etc.) qui les aident à comprendre les grands enjeux du monde contemporain. Cette ouverture leur permet de mieux appréhender les réalités professionnelles et sociales auxquelles ils seront confrontés.
5. **Préparation aux épreuves de l'examen** : Les étudiants sont formés aux exercices spécifiques de l'épreuve de Culture Générale et Expression du BTS, qui incluent des questions et un essai. Ces exercices requièrent des compétences analytiques, de la rigueur et une bonne organisation des idées.

Ces compétences visent à faire des étudiants de BTS des professionnels capables de communiquer efficacement, de raisonner avec logique, et d'apporter une réflexion critique aux situations rencontrées dans leur vie professionnelle et personnelle.

Session 1 – Peut-on être heureux au travail

Le télétravail : libération ou asservissement

- Jules Thomas, le télétravail toujours plébiscité par les salariés, malgré les risques sur leur santé
- Sarah Proust, Télétravail, La fin du bureau
- Gabs, Télétravail (pour femme)

Présentation de l'épreuve

Session 2 – Peut-on être heureux au travail

De nouvelles pénibilité

- Christophe Dejours, Souffrance en France
- David Gaborieau, Les ouvriers n'ont pas disparu
- Maylis de Kerangal, Un chemin de tables

Méthodologie appliquée aux questions : faire un tableau synoptique

Qu'est ce qu'un texte informatif/texte narratif

Session 3 – Au cœur des banlieues

Le langage des banlieues

- Grand corps malade, Je viens de là
- Zouhour Messili et Hmaïd Ben Aziza, la langue des cités en France

Méthodologie appliquée aux questions : faire un tableau synoptique (suite)

Lire un schéma

Session 4 – Les liens sociaux à l'heure du numérique

Des identités virtuelles

- Bérengère Stassin et Anne Cordier, les RS altèrent les liens sociaux des adolescents
- Dominique Cardon, l'identité comme stratégie relationnelle
- Jean Philippe Blondel, Blog

Méthodologie appliquée aux questions : faire un plan

Lire une image

Session 5 – Les liens sociaux à l'heure du numérique

Un mal réel : le cyberharcèlement

- Diane Galbaud, D'où vient le cyberharcèlement ?
- Klara Durand, Cyberharcèlement
- Myriam Leroy, Les yeux rouges

Méthodologie appliquée aux questions : Bien lire les questions posées

Les connecteurs logiques

Session 6 – Mon corps et moi

S'approprier son corps

- David le Breton, Sculpter son corps pour se réinventer
- Anne Corinne Moraine, Charlie, 16 ans, non binaire
- Mylène Farmer, Sans contrefaçon

Méthodologie appliquée aux questions : Répondre aux questions

Révisions orthographe et syntaxe

Session 7 – Mon corps et moi

Du corps normé au corps maltraité

- Mona Chollet, Beauté fatale
- Marion Dupuis, tout faire pour devenir plus beau et plus sexy
- Delphine Le Vigan, Jour sans faim

Méthodologie appliquée aux questions : Répondre aux questions (suite)

Révisions orthographe et syntaxe

Session 8 – La femme est-elle enfin l'égale de l'homme

Une conception patriarcale de la femme

- Mme Foulon-Lefranc, La femme au foyer
- Annabelle de Cazanove, Je mets les désirs de mon mari avant les miens...
- Aristophane, L'Assemblée des femmes

L'essai : Choisir la question

Révisions orthographe et syntaxe

Session 9 – La femme est-elle enfin l'égale de l'homme

Vers une égalité réelle

- Simone de Beauvoir, Le Deuxième Sexe
- Annie Ernaux, La Femme gelée
- Rémi Barroux, la marche paradoxale des femmes vers l'émancipation

L'essai : Décrypter la question de l'essai

Révisions orthographe et syntaxe

Session 10 – Quelle liberté d’expression aujourd’hui

Peut-on rire de tout ?

- Samuel Laurent et Damien Leloup, La liberté d’expression et ses limites
- Jacques de Saint Victor M’engrenage infernal du ressenti met en péril la liberté de critiquer et de caricaturer
- Anne Roumanoff, Rouge vif. Au royaume du politiquement correct

L’essai : Les plans

Révisions orthographe et syntaxe

Session 11 – Quelle liberté d’expression aujourd’hui

Quelle liberté d’expression sur les réseaux sociaux

- Emmanuel Daoud, Quelle liberté d’expression face aux discours de haine sur Internet
- Charles Plantade, messages haineux, appels aux émeutes : qu’est ce que va changer la loi européenne sur les réseaux sociaux ?
- Virginie Despentes, Cher connard

L’essai : l’introduction, la conclusion

Révisions orthographe et syntaxe

Session 12 – Différents, mais ensemble

Pour en finir avec le racisme

- Tahar Ben Jelloun, le racisme expliqué à ma fille
- Amnesty International Suisse, Racisme : discrimination fondée sur l’origine, la « race » ou l’ethnicité
- Christiane Taubira, Seuls et vaincus

L’essai : développement, introduction et conclusion : la forme

Révisions orthographe et syntaxe

Session 13 – Différents, mais ensemble

Tous différents

- Albert Jacquard, Eloge de la différence. La génétique et les hommes
- Philippe Mérieux, Différences
- Anna Gavalda, Ensemble, c’est tout

L’essai : développement, introduction et conclusion : le fond

Révisions orthographe et syntaxe

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : DRCV	DIPLOME CONCERNE : BTS MCO
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année X 2 ^{ème} année ☐
ENSEIGNANT(S) : El'othmani Samia	VOLUME HORAIRE ANNUEL : 152
COEFFICIENT DE L'ÉPREUVE : 3	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 4

Présentation et objectifs généraux

L'étudiant doit être capable de développer la relation client et assurer la vente conseil.

L'activité de vente conseil s'inscrit dans une démarche de relation client pérenne régulièrement évaluée. Elle implique l'exploitation d'informations sur le marché, les clients, la concurrence, les produits et services de l'unité commerciale. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

Remarques éventuelles sur le travail personnel / comportement attendu de l'étudiant tout au long de l'année :

L'épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par l'étudiant en milieu professionnel. L'étudiant doit donc être en veille lorsqu'il est en entreprise sur les activités attendues à l'examen. L'étudiant doit aussi faire preuve d'autonomie dans le montage de ses dossiers professionnels.

Bibliographie :

Obligatoire :

Facultative : Collection « Réflexe » aux éditions Nathan

SEMESTRE 1

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

- Séance 1 : Tenir compte du comportement d'achat du client
- Séance 2 : Accueillir et conseiller
- Séance 3 : Argumenter en omnicanal
- Séance 4 : Conclure la vente en omnicanal
- Séance 5 : Suivre l'évolution des attentes et accompagner le client
- Séance 6 : Fidéliser le client
- Séance 7 : Evaluer l'expérience client et accroître la valeur client

Méthodes pédagogiques :

- Découverte des notions théoriques par différents supports et études d'exemples issues de l'expérience des apprenants.
- Prise de notes et diffusion d'éléments notionnels via Hyperplanning.
- Jeux de rôle.
- Applications réalisées en groupe.

Travail personnel attendu à chaque séance / thème :

- Maîtrise des notions
- Veille en entreprise

Modes d'évaluation :

DST, BTS Blanc, rendu de fiches d'activités, évaluation en groupe.

SEMESTRE 2

Déroulement du cours et contenu détaillé par séance / thème / mois :

- Séance 1 : Savoir rechercher, sélectionner, hiérarchiser l'information commerciale
- Séance 2 : Comprendre et savoir représenter un système d'information commerciale
- Séance 3 : Diffuser l'information commerciale
- Séance 4 : Construire une méthodologie d'études commerciales
- Séance 5 : Réaliser une étude de marché
- Séance 6 : Réaliser une étude par questionnaire
- Séance 7 : Exploiter les résultats des études

Méthodes pédagogiques :

Découverte des outils de veille
Réalisation d'un questionnaire en groupe
Saisie et présentation des résultats à la classe

Travail personnel attendu à chaque séance :

- Maîtrise des notions
- Veille en entreprise

Modes d'évaluation :

DST, BTS Blanc, rendu de fiches d'activités, évaluation en groupe.

Accessibilité

En application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 et du décret n° 2019-768 du 24 juillet 2019 ce document présente la politique de NEO BUSINESS SCHOOL en matière d'accessibilité numérique.

1. RESPONSABLE ACCESSIBILITE NUMERIQUE

Pour veiller continuellement à l'accessibilité des contenus numériques, NEO BUSINESS SCHOOL a nommé un responsable de l'accessibilité numérique.

Celui-ci a pour missions :

- De veiller à la mise en place de processus pour l'accessibilité des contenus numériques ;
- De rendre compte au responsable de la formation des contenus et des services numériques, ainsi que de tout besoin d'amélioration ;
- De s'assurer que la sensibilisation aux exigences de l'accessibilité est encouragée dans l'établissement ;
- D'être l'interlocuteur premier sur tous les sujets d'accessibilité numérique.

2. ACTION DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION

Pour répondre au besoin de sensibilisation et de formation des membres de NEO BUSINESS SCHOOL, un plan de formation sera déroulé sur les trois prochaines années. Ces formations seront réalisées selon la méthode la plus appropriée pour répondre aux spécificités de la formation, soit par des dispositifs à distance synchrones ou asynchrones, soit par des dispositifs en présentiel.

3. GUIDE DES BONNES PRATIQUES

Pour que la prise en compte de l'accessibilité dans la fabrication des contenus et la mise en place des services numériques deviennent des éléments de la qualité, chaque pôle intégrera les bonnes pratiques de l'accessibilité adaptées à ses contenus et outils. Cette adaptation sera issue des expériences faites lors de nos formations.

Conditions générales de vente

Modalités de règlement

Le paiement sera dû en totalité à réception d'une facture émise par l'organisme de formation à destination du bénéficiaire.

Non réalisation de la prestation de formation

En application de l'article L6354-1 du Code du travail, il est convenu entre les signataires de la présente convention, que faute de résiliation totale ou partielle de la prestation de formation, l'organisme prestataire doit rembourser au cocontractant les sommes indûment perçues de ce fait.

Obligations et force majeure

Dans le cadre de ses prestations de formation, NEO BUSINESS SCHOOL est tenu à une obligation de moyen et non de résultat vis-à-vis de ses Clients ou de ses Stagiaires. NEO BUSINESS SCHOOL ne pourra être tenue responsable à l'égard de ses Clients ou de ses Stagiaires en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement fortuit ou de force majeure. Sont ici considérés comme cas fortuit ou de force majeure, outre ceux habituellement reconnus par la

jurisprudence : la maladie ou l'accident d'un intervenant ou d'un responsable pédagogique, les grèves ou conflits sociaux externes à NEO BUSINESS SCHOOL, les désastres naturels, les incendies, l'interruption des télécommunications, de l'approvisionnement en énergie, ou des transports de tout type, ou toute autre circonstance échappant au contrôle raisonnable de NEO BUSINESS SCHOOL.

Devis et attestation

Pour chaque action de formation, un devis est adressé en deux exemplaires par NEO BUSINESS SCHOOL au Client. Un exemplaire dûment renseigné, daté, tamponné, signé et revêtu de la mention « Bon pour accord » doivent être retourné à NEO BUSINESS SCHOOL. par e-mail. Le cas échéant une convention particulière peut être établie entre NEO BUSINESS SCHOOL, l'OPCO ou le Client. A l'issue de la formation, NEO BUSINESS SCHOOL remet une attestation de formation au stagiaire. Dans le cas d'une prise en charge partielle ou totale par un OPCO, NEO BUSINESS SCHOOL lui fait parvenir un exemplaire de la feuille d'émargement accompagné de la facture. Une attestation d'assiduité pour chaque Stagiaire peut être fournie au Client, à sa demande.

Dédommagement, réparation ou dédit

En cas de renoncement par le bénéficiaire avant le début du programme de formation

- Dans un délai compris entre 2 semaines et 1 semaine avant le début de la formation : 50% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai compris entre 1 semaine et 48 heures avant le début de la formation : 75% du coût de la formation est dû.
- Dans un délai inférieur à 48 heures avant le début de la formation : 100% du coût de la formation est dû.

Le coût ne pourra faire l'objet d'une demande de remboursement ou de prise en charge par l'OPCO.

Propriété Intellectuelle et copyright

L'ensemble des fiches de présentation, contenus et supports pédagogiques quelle qu'en soit la forme (papier, électronique, numérique, orale...) utilisés par NEO BUSINESS SCHOOL pour assurer les formations ou remis aux Stagiaires constituent des œuvres originales et à ce titre sont protégées par la propriété intellectuelle et le copyright. À ce titre, le Client et le Stagiaire s'interdisent d'utiliser, transmettre, reproduire, exploiter ou transformer tout ou partie de ces documents, sans un accord exprès de NEO BUSINESS SCHOOL. Cette interdiction porte, en particulier, sur toute utilisation faite par le Client et le Stagiaire en vue de l'organisation ou l'animation de formations.

Descriptif et programme des formations

Les contenus des programmes, tels qu'ils figurent sur les fiches de présentation des formations sont fournis à titre indicatif. L'intervenant ou le responsable pédagogique se réservent le droit de les modifier en fonction de l'actualité, du niveau des participants ou de la dynamique du groupe.

Confidentialité et communication

NEO BUSINESS SCHOOL, le Client et le Stagiaire s'engagent à garder confidentiels les documents et les informations auxquels ils pourraient avoir accès au cours de la prestation de formation ou à l'occasion des échanges intervenus antérieurement à l'inscription, notamment l'ensemble des éléments figurant dans la proposition transmise par NEO BUSINESS SCHOOL) au Client. NEO BUSINESS SCHOOL s'engage à ne pas communiquer à des tiers autres que les partenaires avec lesquels sont organisées les formations et aux OPCO, les Informations transmises par le Client y compris les informations concernant les Stagiaires. Cependant, le Client accepte d'être cité par NEO BUSINESS SCHOOL comme client de ses formations. À cet effet, le Client autorise NEO BUSINESS SCHOOL à mentionner son

Siège social : 6 avenue de la porte Brancion – 75015 Paris
Etablissement : 4 avenue Laurent Cély – 92600 Asnières sur Seine
direction@neobusinessschool.com - 06 25 02 32 25
RNE : 0756622R

nom, son logo ainsi qu'une description objective de la nature des prestations dans ses listes de références et propositions à l'attention de ses prospects et de sa clientèle, entretiens avec des tiers, rapports d'activité, site internet, ainsi qu'en cas de dispositions légales, réglementaires ou comptables l'exigeant.

Protection et accès aux informations à caractère personnel

Le Client s'engage à informer chaque Stagiaire que :

- des données à caractère personnel le concernant sont collectées et traitées aux fins de suivi de la validation de la formation et d'amélioration de l'offre de NEO BUSINESS SCHOOL
- conformément à la loi n° 78-17 du janvier 1978, le Stagiaire dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification des données à caractère personnel le concernant. Le Stagiaire pourra exercer ce droit en écrivant à NEO BUSINESS SCHOOL ou par voie électronique à NEO BUSINESS SCHOOL. En particulier NEO BUSINESS SCHOOL conservera les données liées au parcours et à l'évaluation des acquis du stagiaire, pour une période n'excédant pas la durée nécessaire à l'appréciation de la formation. Enfin, NEO BUSINESS SCHOOL s'engage à effacer à l'issue des exercices toute image qui y aurait été prise par tout moyen vidéo lors de travaux pratiques ou de simulations.

Litiges

Si une contestation ou un différend ne peuvent pas être réglés à l'amiable, le Tribunal de Nanterre sera seul compétent pour régler le litige.