

FORMATION BTS NDRC – RNCP 38368

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 Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

Fiche : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38368/>

Objectifs et contexte de la certification :

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites web, des applications et des réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

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

Activités visées :

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales
- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation
- Gestion de la vente en e-commerce
- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

Compétences attestées :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et animer un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe



Aurélie Bareaud

Formatrice & Mentor
Chef de projet web

Contact

Compétences

Formation et accompagnement
Mentorat, tutorat
Pédagogie
E-learning
Gestion de projet
WordPress
HTML, CSS
Graphisme & Webdesign
Marketing digital
SEO
Rédaction web

Langues

Français (langue maternelle)
Certificat Voltaire niveau expert (g12)
Anglais (g40 au TOEIC en 2016)

Centres d'intérêt

Lecture, Écriture, Cinéma, Dessin,
Aquarelle, Photographie, Voyage...

À propos

Ex-professeur des écoles, reconvertie dans le digital depuis 2014, mon profil mi-web, mi-pédagogie me permet d'accompagner efficacement mes clients et mes apprenants, avec écoute et empathie. Grâce à mes expériences variées, j'ai pu développer mes compétences en création de sites web avec WordPress, UX/UI, webdesign, SEO, marketing digital, rédaction web... Formée à la pédagogie, à la formation pour adultes et au digital learning, j'interviens depuis 2019 en tant que formatrice et mentor pour divers organismes de formation.

Expérience

Actuellement :

Formatrice, Mentor & Intervenante en freelance (depuis 2019)

Clients réguliers : IFOCOP EXPÉRIENCES, LIVEMENTOR

Sujets : Création de sites web avec WordPress, Marketing digital, SEO, Veille, UX/UI, Audit de sites web.....

+400 apprenants accompagnés

Création de sites web en freelance (depuis 2021)

Gestion de projet • WordPress • Webdesign • SEO • Maintenance

Clients : indépendants et freelances créatifs, coaches, formateurs...

Précédemment :

Chef de projet web & digital learning (2019-2021)

INCITU (Ipéria)

Gestion de projet web WordPress • Conception de formation digitale

Chargée de mission digital learning & UX (2019)

SYNLAB

Implémentation d'un espace de formation • Refonte UX du site web

Chargée de projet web & communication digitale (2017-2018)

LA CHAÎNE DE L'ESPOIR

Gestion de projet web • Webmastering • SEO • Communication digitale

Chargée de SEO & communication digitale en alternance (2015-2016)

PARIS FAIT SON CINÉMA

SEO • Rédaction web • Community management • Graphisme

Assistante chef de projet web en alternance (2014-2015)

SFR

Gestion de projet • Création de contenus • Community management

Professeur des écoles (2008-2014)

ÉDUCATION NATIONALE

Titulaire remplaçante (ZIL), tous niveaux de la PS au CM2

Formation

Product development and Airtable (2023)

Le Wagon

Spécialisation e-Formatrice et Digital Learning (2019)

Mention Très Bien • EVOCIME

Master Cultures & Métiers du Web (2014-2016)

Mention Bien • UPEM

Formation de Professeur des Ecoles (2007-2008)

IUFM Antony

Licence LLCE anglais (2001-2004)

UVSQ

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, merchandisage 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

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



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

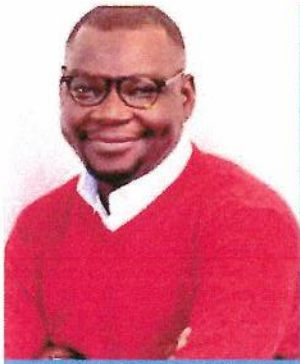
- Etablir le contact organisationnel, commercial et administratif
avec les partenaires locaux ;
- Accompagner les participants et veiller au bon déroulement du
séjour.

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.



Chef de Projet Marketing Digital

À la suite d'une reprise d'étude couronnée par un Master en E-business et Transformation Digitale, je me suis spécialisé dans la gestion de projets digitaux. À l'aise dans divers environnements et à même d'animer des formations d'étudiants ou de professionnels. Mes compétences couvrent la gestion de projet agile, le CRM, le marketing, le marketing digital, les techniques de référencement naturel, les CMS (WordPress, PrestaShop) la communication, la gestion opérationnelle.

Pierre-Alvarès N'GUESSAN



Permis B

DOMAINES DE COMPETENCE

- Gestion de projet Agile
- Marketing Automation
- SEO /SEA
- Social media strategy
- Digital Learning
- E-commerce
- CMS
- Web Analytics
- UI /UX Design

INFORMATIQUE

- Pack Office
- HTML, CSS, Java script
- Google Search Console, Analytics, Ads
- Screaming frog/ SEMrush
- Canva/Adobe XD/Figma
- Google Looker studio et Power Bi
- CMS : WordPress, Shopify
- Jira / Redmine

LANGUE

- Anglais : Professionnel
TOEIC : B2 (870)

QUALITES

- Esprit d'équipe
- Dynamisme
- Adaptabilité
- Sens des responsabilités

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

FINANCIA BUSINESS SCHOOL (depuis sept 2024)

➤ **Consultant Formateur**

- BTS NDRC : Relation Client à distance et digitalisation

EMSCA (CFA certifié QUALIOPI situé à Bussy-Saint-Georges) (depuis sept 2023)

➤ **Consultant Formateur (Bachelor Européen et BTS)**

- Marketing Digital/ E-Business/ Stratégie E-commerce
- Relation Client à distance et digitalisation
- Projet et pratique de la communication
- Relation Client et Animation de Réseaux
- Gestion opérationnelle

DASSAULT SYSTEMES

➤ **Chef de projet Marketing digital (STAGE)** (01/23 - 08/23)

- SEO : optimisation des pages, contributions de pages web dans WordPress
- Data analytics: reporting data, creation de dashboards, GA 360 et GA4
- Montage vidéo et optimisation de la chaine YouTube
- Suivi de campagnes payantes (app mobile et site web Fr/ES/USA)
- Monitoring des inscriptions et abonnements (logiciel en Saas 110% de l'objectif)
- Gestion de projet app mobile, web et planner 3D
- Chef de projet sur L'application Web MakeByMe

➤ **Chargé de Projet SEO (STAGE)** (02/22 - 10/22)

- Optimisation du site multilingue 3ds.com et des autres sites web du groupe (+20%)
- Audit technique & suivi post migration de site web
- Optimisation des nouveaux contenus (audit sémantique, structure de pages, méta descriptions, etc.)
- Suivi du projet NETLINKING (20k € de budget)
- Recherche de mots clés et suivi du ranking (+ de 2000 mots clés suivis)
- Mise à jour des Dashboards sur la 3D Expérience Platform
- Publication mensuelle de revue de presse sur l'actualité des moteurs de recherche

AIR COTE D'IVOIRE (09/14 - 08/21)

➤ **Assistant chef de projet Digital** (15 mois)

- Mise en place et suivi de la stratégie d'acquisition pour l'application mobile (+250% de téléchargements)
- Monitoring des ventes de billets en ligne (objectif atteint à 80% pour les 3 pays)
- Analyse de l'audience et reporting du site internet de la compagnie (15 pays)
- Monitoring de la campagne d'acquisition Web avec les prestataires (+120%)

➤ **Personnel Navigant Commercial** (7 ans)

- Service aux passagers à bord des avions
- Gestion des réclamations et Fidélisation
- Travail en équipe

FORMATION

2021- 2023

EDC PARIS BUSINESS SCHOOL

Master (PGE) E-Business et Transformation Digitale

2017- 2019

IPAG Paris & GROUPE CSI-POLE POLYTECHNIQUE (COTE D'IVOIRE)

Master Professionnel en Gestion Des Entreprises

2016- 2017

IPAG Paris & GROUPE CSI-POLE POLYTECHNIQUE (COTE D'IVOIRE)

Licence Professionnelle en Gestion Des Entreprises

AUTRES FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

- **Cursus Devenir responsable du Marketing Numérique** (LinkedIn Learning)
- **Certified associate in project management (CAPM)** du PMI
- **Mooc Gestion De Projet** (ECOLE CENTRALE DE LILLE)

Compétences professionnelles

Formations, e-learning

- Droit du travail et Droit des affaires
- Économie et Management des entreprises
- Prévention des risques et SST
- Méthodologies universitaires

Rédaction

- Réalisation d'outils documentaires et pédagogiques
- Élaboration de plans de formations

Conseil juridique

- Connaissances juridiques adaptées
- Planification et organisation du travail d'équipe
- Aide à la formulation juridique

Expériences professionnelles

Dans l'enseignement

- **Économie droit management** en CFA
 - 2023- Promotrans en Gestion sociale
 - 2023- Progresscom en CEJM BTS NDRC et CI
 - 2001-2021 Ecole hôtelière de Paris du CAP au BTS
 - 2004-2014 INHNI Villejuif en BTS NRC
 - 2001-2003 CREFOPS et AFFIDA en BTS AD et AG
 - 1995 -1998 Association Expression et Communication La Plaine Saint- Denis en secrétariat juridique
- **Droit du travail et Prévention des risques professionnels**
 - Depuis 2006 AFOMAV Elancourt en projection et régie
- **Prévention santé environnement et secourisme**
 - 2001-2021 L'école de la Librairie INFL Montreuil
 - 2010-2020 Certification SST en lycées professionnels
- **Méthodologies et Droit des affaires**
 - 2015-2022 Université Paris 8 DUT Gestion des Organisations
 - 2023- Institut Golden Collar en Bachelor

Dans le suivi et le conseil

- **Dans l'insertion professionnelle**
 - 2006-2013 Accompagnement VAE pour des projectionnistes
 - Expertises pour la DAVA de Rouen
 - Accompagnement à la mobilité professionnelle en Europe pour les apprentis de Ecole hôtelière de Paris
- **Dans le domaine juridique**
 - 1997-1999 Conseils en droit social en association de réinsertion -
 - 1996-1997 Conseils en droit de la famille et mises à jour de guides pratiques au Centre National d'information et de documentation des femmes et des familles
 - 1993-1995 Création du service juridique et représentation auprès de partenaires institutionnels pour une association de défense de consommateurs agréée
- **Dans le domaine pédagogique**
 - 2013-2015 Participation à la réalisation de manuels scolaires – Fontaine Picard
 - 2004-2020 Jury d'examens nationaux
 - Depuis 2020 Tutorat étudiants GACO université Paris8

Formation

Formation continue

Habilitation INRS en en sauvetage secourisme du travail et prévention des risques liés à l'activité physique

Sensibilisation aux situations de handicaps pour l'enseignement

Pédagogie et sens de l'écoute.

Dynamisme

Rigueur

Expertise technique,

Capacité d'adaptation

Sens des responsabilités

INTITULÉ DE LA MATIERE : CEJM	DIPLOMES CONCERNES : BTS NDRC / GPME
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024-2025	1 ^{ère} année
ENSEIGNANTE : CECILE DAVID	VOLUME HORAIRE prévisionnel : 24H
COEFFICIENT DE L'ÉPREUVE : 3	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 2h
<u>Présentation et objectifs généraux :</u> La culture économique, juridique et managériale constitue le socle fondamental nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises. L'économie permet d'analyser les relations avec les partenaires de l'entreprise, mais aussi de comprendre l'impact de nombre de facteurs (par exemple une évolution d'un taux d'intérêt) sur l'entreprise. Le droit porte sur l'étude de réglementations qui s'imposent à l'entreprise sur le plan interne (par exemple le droit du travail) et dans ses actions vis-à-vis des tiers (droit des contrats et de la responsabilité, droit de la concurrence) Le management permet la compréhension du fonctionnement et des décisions de l'entreprise. Cet enseignement doit permettre le développement de compétences comme la recherche d'informations et leur exploitation, mais aussi l'argumentation et la structuration des réponses données aux différentes problématiques posées. « Le titulaire du diplôme est appelé à utiliser les ressources suivantes : – une documentation décrivant le contexte et la situation de l'entreprise – [...], une documentation décrivant des situations juridiques auxquelles l'entreprise est confrontée, [...] ainsi que la réglementation afférente. Extrait JO du programme de CEJM	
<u>Remarques éventuelles sur le travail personnel / comportement attendu de l'étudiant tout au long de l'année :</u> Savoir-être / Assiduité / Prise de notes / Réalisation des travaux demandés / Participation orale...	

Webographie : Liens (cloud / vidéos de synthèse / QCM...) / Lexique

SEMESTRE 2 : 21.03.25

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

2h : Evaluation des connaissances du 1^{er} semestre :

Management : Distinguer une démarche entrepreneuriale d'une démarche managériale / Identifier les finalités économique, sociale et sociétale de l'entreprise /

Economie Générale : Présenter le fonctionnement des marchés sur lesquels intervient l'entreprise et ses différents acteurs / Repérer l'existence d'externalités pour l'entreprise / Identifier les principales politiques économiques et leurs outils

Droit : Qualifier une situation précontractuelle et repérer le processus de formation d'un contrat / Apports méthodologiques : le raisonnement juridique

Applications : Analyse d'un sujet d'examen / Consignes de lecture et de repérage des informations / Points d'amélioration

4h Evaluation des connaissances du 1^{er} semestre :

Management : Repérer les principaux éléments du macro-environnement de l'entreprise / Distinguer le micro environnement et le macro-environnement / PESTEL Repérer le rôle des parties prenantes et des contre-pouvoirs / Caractériser la RSE / Identifier les différentes composantes de la performance de l'entreprise

Droit : Analyser et évaluer les conditions de la validité et les clauses principales d'un contrat / Analyser et évaluer les effets juridiques d'un contrat / Apport méthodologique : l'analyse d'un contrat

2h Applications : QCM / Analyse de documents : les étapes de création d'une entreprise Analyse d'un sujet d'examen

4h Programme 2ème semestre

Economie : Analyser l'influence des paramètres économiques (taux d'intérêt, coût des facteurs ...) sur les décisions de l'entreprise

Management : Analyser les évolutions de l'environnement et en identifier les conséquences sur la prise de décision / Repérer le rôle joué par l'innovation

Mots- clés : facteurs de production / gains de productivité et coûts de production / chaîne de valeur / principes et finalités de l'impartition / RSE / innovation et avantage concurrentiel

6h

Droit : Repérer les enjeux du droit de la concurrence pour l'entreprise / Repérer les enjeux du droit de la propriété industrielle pour l'entreprise / Identifier la nature juridique de la responsabilité d'une entreprise dans une situation donnée

Applications

4h

Management : Repérer les ressources et les compétences au sein de l'entreprise / Caractériser les styles de management / Identifier le type de structure, les mécanismes de coordination et de contrôle au sein de l'entreprise.

2h Méthodologie : analyse d'un sujet type

Management : Identifier le besoin de financement de l'entreprise en fonction de son cycle/ Recenser les solutions de financement adaptées à l'entreprise dans une situation donnée

Droit : Justifier le choix d'une structure juridique d'entreprise adaptée à une situation donnée

Modes d'évaluation : cas d'entreprises / extraits de sujets d'examen / QCM / questions-réponses orales / appréciation du travail en cours

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : relation client et négociation vente	DIPLOME CONCERNE : BTS NDRC
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année X 2 ^{ème} année ☐
ENSEIGNANT(S) : El'othmani Samia	VOLUME HORAIRE ANNUEL :
COEFFICIENT DE L'EPREUVE : 5	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 3

Présentation et objectifs généraux

L'étudiant doit être capable de :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

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 : Analyser la politique commerciale de l'entreprise
- Séance 2 : Analyser la performance commerciale et le portefeuille clients
- Séance 3 : Segmenter le portefeuille clients et identifier des cibles de clientèle
- Séance 4 : Mettre en oeuvre une démarche de prospection
- Séance 5 : Développer des réseaux professionnels
- Séance 6 : Evaluer une démarche de prospection
- Séance 7 : Maîtriser la communication interpersonnelle
- Séance 8 : Approfondir la connaissance 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 : Prendre contact et découvrir les besoins du client
- Séance 2 : Négocier et vendre une solution adaptée au client
- Séance 3 : Conclure la vente et maintenir une relation client durable
- Séance 4 : Participer à des salons
- Séance 5 : Organiser des événements commerciaux
- Séance 6 : Animer des espaces commerciaux
- Séance 7 : Collecter et remonter l'information commerciale
- Séance 8 : Exploiter et partager l'information commerciale

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 :

- Maîtrise des notions
- Veille en entreprise

SYLLABUS

Modes d'évaluation :

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

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : l'épreuve E5 B-Relation client à distance et digitalisation	DIPLOME CONCERNE : BTS NDRC
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année ☒ 2 ^{ème} année ☐
ENSEIGNANT(S) : Aurélie Bareaud	VOLUME HORAIRE ANNUEL : 46h
COEFFICIENT DE L'EPREUVE : 2	VOLUME HORAIRE HEBDOMADAIRE : 2h

Présentation et objectifs généraux

Les élèves créent un site web (partie vitrine) d'après le brief suivant :

Client : Une PME qui fabrique et commercialise des biscuits et produits sucrés et salés.

Détails : L'entreprise distribue ses produits dans ses propres boutiques ainsi que dans les grandes et moyennes surfaces de son département (Carrefour, Super U, BioCoop, etc.). Sa clientèle est composée de clients particuliers et professionnels comme les comités sociaux et économiques.

L'entreprise participe activement à des salons professionnels locaux ou internationaux.

Elle est également présente sur les réseaux sociaux (Instagram, Facebook).

Demande : Pour développer son activité, la PME a besoin d'un site web vitrine avec le CMS WordPress (et dans un second temps une boutique en ligne avec le CMS PrestaShop).

Objectifs

- Mener un projet web, de la phase préparatoire (cahier des charges) à la finalisation, afin d'aboutir à un site web parfaitement fonctionnel.
- Comprendre les enjeux liés au web et à la digitalisation d'une activité
- Acquérir des notions en terme d'UX, de SEO et de bonne gestion technique d'un site web.
- Maîtriser le CMS WordPress

Compétences

Apparence

- Créer ou modifier l'identité du site (slogan, icône, logo)
- Modifier l'en tête (texte, photo et vidéo)
- Modifier l'emplacement du menu principal
- Activer les réseaux sociaux (menu réseaux sociaux et widget "Icône des réseaux sociaux")
- Gérer les widgets en pied de page et en colonne latérale de blog
- Personnaliser la structure des pages ou des articles avec une colonne latérale

Contenu

- Créer, modifier, publier et supprimer un article, une page et une catégorie
- Rédiger de manière professionnelle (orthographe, syntaxe, prise en compte du contexte commercial)
- Utiliser les blocs : titre, paragraphe, bouton, bannière, image, galerie, tableau, flux rss, calendrier, audio, fichier
- Ajouter un média (photo, vidéo, audio)
- Insérer et modifier une galerie
- Créer et insérer des liens internes et externes
- Insérer une carte dynamique via le bloc Map by BoldGrid
- Epingler un article
- Modérer et répondre à un commentaire
- Générer et compléter une page de politique de confidentialité

Image et vidéo

- Utiliser une bibliothèque média
- Ajuster et positionner un média
- Renseigner les textes alternatifs, le titre, la légende et la description d'une image

Menu

- Créer ou modifier les menus et sous-menus
- Créer un menu hors champ
- Ajouter à un menu (catégorie, page, lien personnalisé)
- Paramétrer le menu des réseaux sociaux

Navigation

- Utiliser les onglets backoffice et frontoffice
- Paramétrer la page d'accueil (page statique ou affichage des derniers articles)
- Modifier les réglages de lecture et de commentaires
- Insérer un fil d'Ariane

Référencement naturel (SEO)

- Structurer le texte (titres, sous-titres)
- Utiliser des mots clés
- Utiliser des liens internes et externes
- Renseigner les étiquettes, balises et les descriptions

- Activer et utiliser l'extension Yoast SEO (requête cible, méta description)

Utilisateurs

- Créer, modifier ou supprimer un compte
- Attribuer un rôle
- Changer l'auteur d'un article ou d'une page

SEMESTRE 1	
5/12/2024	Présentation du cours Préparation du cahier des charges (Noté)
12/12/2024	Continuer le cahier des charges
19/12/2024	Cahier des charges suite et fin Présentation de WordPress Accès et prise en main du site
2/1/2025	Veille WP Presentation Divi et et UX Prise en en main du builder Point sur les images
9/1/2025	Veille WP Menu et header principal
16/1/2025	Veille WP Menu et footer
23/1/2025 ou 30/1/2025	Veille WP Installation d'extensions Intégration page contact (texte et formulaire)
<u>Méthodes pédagogiques :</u> Passation descendante des notions importantes. Pas à pas en partage d'écran. Pratique individuelle sur les sites web (un site/élève) Recherche individuelle et veille Temps d'échanges collectifs Questions, incitation à participer	
<u>Travail personnel attendu à chaque séance / thème :</u>	

SYLLABUS

Les étudiants devront maîtriser les notions partagées au cours précédent et avoir lu les documents recommandés ou fait les exercices ou recherches demandées pour le bon déroulement du cours, le cas échéant.

Les étudiants devront si nécessaire finaliser leur site et leurs livrables en-dehors du temps des cours, afin de respecter les dates de rendus.

Modes d'évaluation :

- Livrable : cahier des charges du projet
- Quiz n°1 sur les notions vues en classe (WordPress, bonnes pratiques...)

SEMESTRE 2	
6/2/2025	Veille WP Intégration page A propos
13/2/2025	Veille WP Intégration de la page des produits/gammes
20/2/2025	Veille WP Intégration de la partie blog
27/2/2025	Veille WP Intégration page accueil
6/3/2025	Veille WP Intégration page accueil suite
13/3/2025	Veille WP Intégration template article (avec sidebar)
20/3/2025	Veille WP Aspect légal
27/3/2025	Veille WP SEO Rédaction articles
3/4/2025	Veille WP SEO Rédaction articles
15/5/2025	Veille WP Responsive SEO sur l'ensemble du site

SYLLABUS

12/6/2025	Veille WP Aller plus loin : cartes, audios, emailing...sécurité, performance
19/6/2025	Veille WP Tests et correctifs sur les sites Exercices de mise en situation BTS blanc
26/6/2025	Veille WP Tests et correctifs sur les sites Exercices de mise en situation BTS blanc
3/7/2025	Veille WP Présentation individuelles des sites (Noté)

Méthodes pédagogiques :

Passation descendante des notions importantes
Pas à pas en partage d'écran
Pratique individuelle sur les sites web (un site/élève)
Recherche individuelle et veille
Temps d'échanges collectifs
Questions, incitation à participer

Travail personnel attendu à chaque séance :

Les étudiants devront maîtriser les notions partagées au cours précédent et avoir lu les documents recommandés ou fait les exercices ou recherches demandées pour le bon déroulement du cours, le cas échéant.
Les étudiants devront si nécessaire finaliser leur site et leurs livrables en-dehors du temps des cours, afin de respecter les dates de rendus.
Le site devra être finalisé pour le 03/07 (dernier cours).

Modes d'évaluation :

- Quiz n°2 sur les notions vues en classe (WordPress, bonnes pratiques, SEO...)
- Oral individuel : Présentation du site produit (lors du dernier cours)

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 Hmaid 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 Fouion-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 orthographes et syntaxes

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 orthographes et syntaxes

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 orthographes et syntaxes

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 orthographes et syntaxes

SYLLABUS

INTITULÉ DE LA MATIERE : Anglais	DIPLOME CONCERNE : NDRC1
ANNÉE D'ENSEIGNEMENT : 2024 -2025	1 ^{ère} année ☒ 2 ^{ème} année ☐
ENSEIGNANT(S) : Valérie BERTRAND	VOLUME HORAIRE ANNUEL : 72h
COEFFICIENT DE L'EPREUVE : 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=PLAcpPJddopEuWIRIzNs63DKgErreX2x_&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

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.