

ROLE ET MISSIONS DE LA CCI

- Vous aider dans la définition de votre projet d'embauche d'un apprenti
- Vous présélectionner des jeunes correspondants à vos besoins (tests et entretiens préalables)
- Vous informer sur les modalités pratiques de mise en œuvre du contrat d'apprentissage
- Assurer la formation théorique de l'apprenti et veiller au respect du référentiel en lien avec les préoccupations de l'entreprise
- Mettre à votre disposition un interlocuteur unique qui suivra en lien avec le tuteur l'apprenti tout au long de sa formation (4 visites pédagogiques sur les 24 mois du contrat)
- Vous proposer des formations au tutorat

Vos contacts :

Marie-Line GOMBERT : 05 65 77 77 63

Mail : ml.gombert@rodez.cci.fr

Fonction : conseil auprès des entreprises

Marie-José VOLUNTARIO : 05 65 77 77 41

Mail : mj.voluntario@rodez.cci.fr

Fonction : assistante pédagogique BTS NRC et BAC PRO COMMERCE, formatrice en vente négociation

OBJECTIF DU BTS NEGOCIATION RELATION CLIENT

(extrait du référentiel du diplôme)

Le jeune titulaire du BTS NRC a **pour perspective de prendre à terme** la fonction de chef des ventes, pour cela il doit être en mesure, **à l'issue de sa formation de :**

- Créer et développer un portefeuille clients
- Négocier et vendre
- Produire de l'information commerciale par le logiciel de gestion et relation client de l'entreprise concernée, ou le cas échéant, par sa formation en centre à différents logiciels de CRM.
- Organiser et manager l'activité commerciale
- Mettre en œuvre la politique commerciale par la mise en œuvre de plans d'actions

ROLE ET MISSIONS DE L'APPRENTI

Garçon ou fille de moins de 26 ans, titulaire au minimum d'un bac, il est placé sous la responsabilité d'un tuteur, l'apprenti doit pouvoir assurer en entreprise la partie pratique de sa formation et mettre en œuvre les techniques et outils appris en centre. En contrat de travail à durée déterminée, il doit se plier aux règles de fonctionnement et aux horaires de l'entreprise.

Exemples de projets à réaliser en entreprise et à présenter à l'examen :

- Conquérir un nouveau secteur
- Gérer un secteur géographique
- Organiser et développer les ventes d'un produit ou service sur un secteur existant
- Améliorer le référencement d'un produit
- Analyser et relancer des clients passifs ou en sommeil

QUEL TYPE D'ENTREPRISE PEUT ACCUEILLIR UN BTS NRC ?

- Tous types d'entreprise commerciale ayant une **démarche active** de la vente : immobilier, assurances, automobile, bâtiment, événementiel, publicité, commerce de gros, fourniture et équipement industriel...
- Le poste occupé doit correspondre à la fonction d'un technicien supérieur
- L'apprenti doit être en démarche active, à savoir solliciter le client

ROLE ET MISSIONS DE L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

- L'entreprise assure la formation pratique de l'apprenti et met à sa disposition les éléments lui permettant de comprendre son fonctionnement (base de données, outils d'aide à la vente).
- L'entreprise désigne un tuteur. Son rôle est essentiel dans la réussite du cursus d'apprentissage, il va former, évaluer l'apprenti sur l'épreuve de communication et négociation commerciale et suivre l'apprenti pendant son cursus. Il doit être titulaire d'un diplôme au moins équivalent à celui préparé par son apprenti et doit pouvoir justifier de 3 ans d'expérience professionnelle, s'il a plus de 5 ans d'expérience les exigences liées au diplôme sont assouplies.
- L'entreprise s'engage à verser sa taxe d'apprentissage dans la limite de ses possibilités au centre de formation auquel est rattaché son apprenti.

LA FORMATION EN CENTRE (voir le visuel en annexe des semaines de formation)

- Le temps de formation est considéré comme du temps de travail, aucune absence en centre n'est tolérée hors maladie ou demande spécifique de l'entreprise (attention la prime de 1850€ liée à l'effort de formation est calculée en fonction du temps de présence de l'apprenti en centre, celle-ci peut être diminuée au prorata des absences injustifiées).
- Toute absence en cours est immédiatement signalée par fax, l'entreprise peut retenir sur le salaire de l'apprenti les heures en centre non effectuées.

A raison d'une semaine en centre de formation pour 15 jours en entreprise, l'apprenti va préparer les matières de son examen final :

- Culture générale et expression (français) 4h coef 3
- Langue vivante étrangère oral 30min coef 3
- Economie droit écrit 4h coef 3
- Management et gestion de l'activité commerciale écrit 5h coef 4

IMPORTANT : Deux épreuves de l'examen du BTS NRC sont directement liées à l'activité de l'apprenti en entreprise, l'épreuve de communication et négociation commerciale se déroule en contrôle continu en cours de formation (CCF). La participation du tuteur à cette épreuve est vivement conseillée.

- **Conduite et Présentation de Projets Commerciaux coef 4**

Le projet est défini et mis en œuvre en réponse aux besoins de l'entreprise commerciale ou de l'organisation.

Un projet commercial se définit comme suit :

Un besoin repéré

Un but ou un objectif à atteindre à partir d'une analyse des opportunités

Un ensemble cohérent d'actions mises en œuvre en tenant compte des contraintes identifiées.

- **Communication et négociation commerciale coef 4 (épreuve en CCF)**

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à analyser et maîtriser une situation de communication et négociation commerciale.

Les critères d'évaluation sont :

- Une analyse de la situation
- La fixation d'objectifs pertinents
- Préparation de la stratégie adéquate
- Création d'outils d'aide à la vente
- Mise en œuvre d'un comportement efficace
- Proposition d'une solution adaptée à son client ou prospect