

Rapport public Parcoursup session 2023

CFA ISPN Institut Supérieur Professionnel Normandie Site de Cherbourg en Cotentin - BTS - Services - Négociation et digitalisation de la Relation Client - en apprentissage

Les données de la procédure

Données de la procédure calculées le jeudi 19 octobre 2023.

Formation d'affectation	Jury	Groupe	Nombre de places proposées	Nombre de voeux confirmés	Nombre de contrats saisis
CFA ISPN Institut Supérieur Professionnel Normandie Site de Cherbourg en Cotentin - BTS - Services - Négociation et digitalisation de la Relation Client - en apprentissage	Jury par défaut	Tous les candidats	20	67	1

Le rappel des caractéristiques de la formation

Attendus nationaux

S'intéresser au management des entreprises, à leur stratégie marketing et commerciale

Disposer de compétences relationnelles

Avoir le goût de développer des échanges à finalité commerciale, notamment via le web

Avoir de l'appétence pour argumenter, négocier et valoriser des produits

Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques et digitalisés

Être capable d'adopter des comportements et des codes professionnels, adaptés à l'image des entreprises

Disposer de compétences pour collaborer et travailler en équipe

Disposer de capacités d'organisation et d'autonomie

Attendus locaux

Le BTS NDRC forme des vendeurs et des managers commerciaux qui doivent gérer la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation et contribuer à la croissance du chiffre d'affaires dans le respect de la politique commerciale définie par l'entreprise.

La digitalisation des activités commerciales oblige 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 des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs et leurs exigences s'intensifient.

Mobiles et connectés ils attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerte qu'au produit lui-même. La relation client / marque / commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation. Le titulaire du BTS NDRC, expert de la relation client doit donc avoir une connaissance très précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanal, vous saurez gérer des multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec vos clients et traduire ses exigences de plus en plus élevées en solution adaptées ce qui vous permettra d'instaurer des relations durables et de confiance.

Conditions d'inscription

Les candidats, titulaires ou en préparation d'un baccalauréat français ou d'un titre admis en équivalence, sont autorisés à s'inscrire.

Contenu et organisation des enseignements pour la formation

Le BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client est un Diplôme d'Etat obtenu par une moyenne générale supérieure ou égale à 10/20 à l'examen.

La formation d'une durée de 1350 heures de cours sur les deux ans, s'organise de la façon suivante :

3 jours d'entreprise par semaine

2 jours d'école par semaine

Les étudiants sont évalués régulièrement et 2 sessions de BTS Blancs sont organisées par année de formation.

Les modalités d'examen des vœux

Les modalités d'examen des vœux

Étape 1 : Récupération des dossiers via parcoursup

- Bulletin
- CV
- Lettre de motivation

Étape 2 : Entretien physique individuel avec le service commercial dans le but de confirmer le vœu de l'étudiant

- Motivations
- Projet professionnel

Étape 3 : Tests de positionnement

- Culture générale
- Anglais
- Logique
- Questions en lien avec la formation

Étape 4 : Inscription

- Signature d'alternance

Si il n'y a pas de contrat d'alternance signé, l'inscription refusée

Avez-vous eu recours à un traitement algorithmique ?

Aucun traitement algorithmique n'a été mis en œuvre par la commission d'examen des vœux.

Enseignements de la session et conseils aux candidats

Enseignements de la session et conseils aux candidats

1 - Les documents relatifs à la formation

Lors de l'entretien, le service commercial délivre aux candidats les documents suivants :

- Le planning de la formation
- Le programme de la formation
- Coordonnées du commercial

L'équipe commercial réalise également une brève présentation de l'équipe pédagogique

2 - L'outil GRIMP

L'équipe commercial présente et inscrit également les candidats sur notre JOB BOARD GRIMP, qui leur permet d'accéder à un vivier d'offres d'alternance, ainsi qu'à un tableau de bord pour suivre leur candidature.

3 - Parcours alternance

Le service commercial à mis en place les activités suivantes :

- Job dating
- Atelier coaching création et mise à jour CV et lettre de motivation + préparation aux entretiens de recrutement
- Atelier coaching sur l'e-réputation et création ou mise à jour du profil LinkedIn

Tableau Synoptique

Champs d'évaluation	Rappel des critères généraux	Critères retenus par la commission d'examen des vœux	Éléments pris en compte pour l'évaluation des critères	Degré d'importance des critères
Résultat académique	Résultats	Résultats généraux	Le critère porte sur les moyennes notamment en culture générale et anglais. La poursuite d'études des étudiants en réorientation sera analysée.	Très important
Compétences académiques, acquis méthodologiques, savoir-faire	Savoir Faire	Compétences	Le critère porte sur les appréciations et les moyennes	Très important
Savoir-être	Savoir-être		Attitude	Important
Motivation, connaissance de la formation, cohérence du projet	Motivation	Implication	Le projet de formation et le dossier de motivation seront attentivement analysés. Toutes les démarches de recherches d'une entreprise avec un cv et une lettre de motivation seront demandés pour l'études de votre dossier.	Important
Engagements, activités et centres d'intérêt, réalisations péri ou extra-scolaires	Activité extra-scolaire Activité associative		Activité extra-scolaire Activité associative	Complémentaire

Signature :

Emmanuel DE LASSAGNE,

Directeur de l'établissement CFA ISPN Institut
Supérieur Professionnel Normandie Site de

Cherbourg en Cotentin