

Saint-Germain-en-Laye, le 29 sept. 2022

SUP DE VENTE | ESSYM
51 Boulevard de la Paix
78100 SAINT-GERMAIN-EN-LAYE

Contact : Anne-Sophie HONGDACHANH
Courriel : formateur@supdevente.fr
Tél. : 0762022863

Objet : Lettre de consultation
Consultation : 22ESVM063 - Développement de la relation clients en BTS NDRC MCO

Madame, Monsieur,

L'Ecole supérieure de vente et de management - CCI Paris Ile de France Education, dénommée « Sup de Vente | Essym » engage une consultation, conformément aux articles L2123-1 et R2123-1 du Code de la Commande Publique (« CCP »), en vue de la passation d'un marché passé selon une procédure adaptée pour les prestations désignées en objet.

Si cette consultation vous intéresse, nous vous invitons à remettre votre proposition technique et financière **au plus tard pour le vendredi 7 septembre 2022 à 17h00.** Elle sera accompagnée des documents suivants :

- Le marché public et son annexe dûment complété, daté et signé de façon manuscrite
- Une proposition technique comprenant les éléments suivants :
 - Le CV de l'intervenant ;
 - La proposition de programme.
- Une proposition commerciale

Votre offre devra être transmise par mail à l'adresse suivante : formateur@supdevente.fr

Critères de sélection des offres :

L'examen des offres se fera au regard des critères définis et pondérés comme suit :

- Prix : 30 % ;
- Valeur technique (70 %), appréciée comme suit :
 - Expérience dans l'enseignement 20%
 - Expérience professionnelle 20%
 - Plan de charges 20%
 - Intégration aux outils pédagogiques 10%

Formalités administratives avant l'attribution définitive du marché :

A l'issue de l'examen des offres, le marché ne pourra être signé par SUP DE VENTE|ESSYM qu'à la double condition que le candidat transmette les attestations et documents à remettre en application de l'article R2143-7 du CCP (certificats fiscaux et sociaux à jour).

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

HONGDACHANH Anne-Sophie

Fiche d'Expression de Besoin de Formation

Développement de la relation clients en BTS MCO NDRC

Organisme demandeur : SUP DE VENTE | ESSYM

Adresse : 51, Boulevard de la Paix, 78100 Saint Germain en Laye

1) Contexte et raison de la formation recherchée :

Sup de Vente est reconnue pour sa capacité à former des personnalités opérationnelles dans les métiers de la vente en proposant des diplômes de niveau Bac +2 à Bac +5.

Dans le cadre de ces formations Bac + 2, les apprenants en BTS MCO et en BTS NDRC doivent être préparés aux différentes épreuves du domaine professionnel.

2) Objectifs poursuivis

Lot 1 : BTS NDRC

- L'objectif de l'épreuve E5 **Relation client à distance et digitalisation** est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » : - Gestion de la relation client à distance - Gestion de la relation client - Gestion de la vente en e-Commerce. Elle permet d'évaluer l'acquisition des compétences : Maîtriser la relation client omnicanale - Animer la relation client digitale - Développer la relation client en e-commerce

Référentiel : Arrêté du 19 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client » NOR : ESRS1803333A

Lot 2 : BTS NDRC

- L'objectif de l'épreuve E6 **Relation client et animation de réseau** est d'apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles (revendeurs, distributeurs, entreprises, particuliers). Elle permet d'évaluer les compétences : Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs - Développer et piloter un réseau de partenaires - Créer et animer un réseau de vente directe

Référentiel : Arrêté du 19 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client » NOR : ESRS1803333A

Lot 3 : BTS MCO

L'objectif de la sous-épreuve E41 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n° 1 « **Développer la relation client et assurer la vente conseil** » : assurer la veille informationnelle, réaliser des études commerciales, vendre et entretenir la relation client.

Référentiel : Arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel » NOR: ESRS1827364A

Référentiel : Arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel » NOR: ESRS1827364A

3) Résultats à atteindre :

Les apprenants doivent être en capacité d'obtenir au moins la moyenne aux épreuves concernées du BTS

BTS NDRC :

E5 Relation client à distance et digitalisation, Épreuve ponctuelle écrite, durée 3h00+ Épreuve ponctuelle pratique, oral, durée 40min.

E6 Relation client et animation de réseaux, épreuve orale, durée 40 min.

BTS MCO :

E41 - Développer la relation client et assurer la vente conseil sous épreuve orale durée : 30 minutes

4) Public concerné :

Etudiants en alternance en BTS MCO et NDRC

Lot 1 : BTS NDRC Relation client à distance et digitalisation

Lot 2 : BTS NDRC Relation client et animation de réseau

Lot 3 : BTS MCO : Développement de la relation client et vente conseil

5) Conditions de réalisation de la formation

Durée de la formation :

Lot1 BTS NDRC1 : 171H00 + suivi @learning

Lot 2 BTS NDRC1 : 114H00 + suivi @learning

Lot 3 BTS MCO2 : 78 H00 + suivi @learning

Participation aux conseils de classe : 2 conseils de classe par an et par groupe (4H00/groupe)

Période : septembre 2022 à juillet 2023

Modalités pratiques de fixation des dates de formation : transmission avant le 25 juillet 2022

Lieu : St Germain en Laye

Effectif : Maximum de participants par session : entre 15 et 30 apprenants

Méthodes pédagogiques : Cours magistraux, travaux pratiques et suivi individualisé des dossiers professionnels, conformément aux exigences du référentiel du diplôme et de l'examen pour la préparation aux épreuves écrites et orales du BTS. Mise en situation intégrant les pratiques et vécus en entreprise d'accueil pour renforcer le professionnalisme des apprenants de Sup de Vente.

Utilisation des outils digitaux

Supports de cours : à transmettre au manager de programmes au plus tard 15 jours avant la première intervention : les progressions pédagogiques, les références bibliographiques et les supports et documents en version numérisée mis à la disposition des apprenants sur Blackboard (LMS de Sup de Vente -ESSYM).

Evaluation :

BTS NDRC :

E5 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

Première partie : épreuve ponctuelle écrite : étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique - durée 40 minutes L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen, sans temps de préparation.

E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX : l'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation (par simulation, par le travail en atelier de professionnalisation, etc.). Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve. Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 40 minutes

BTS MCO :

E41 : l'épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle.

5) Profils recherchés

Enseignant(e) en techniques commerciales, avec une expérience commerciale, diplômé(e) en Bac+4/5, expérience en formation de BTS MCO ou/et BTS NDRC appréciée.