

BTS NDRC ÉPREUVE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2025 FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE		
N° : 2	<input type="radio"/> Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	<ul style="list-style-type: none"> Organisation et Animation d'un Évènement commercial
TITRE : Participation au Forum de l'alternance à la Madeleine		
Nom : Fournier	Prénom : Léopol	N° Candidat : 02443817973
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation	Altern'emploi	
Adresse/code postal/ville	9/11 rue Léon trulin à Altern'Emploi Lille Le siège social est au 7 rue Ledru rollin à Coudekerque-Branche (Altern'Emploi Coudekerque-branche)	
Type de Structure	Société à Responsabilité Limité - SARL Avantage : <ul style="list-style-type: none"> Responsabilité limitée : Les associés d'une SARL ne sont responsables des dettes de l'entreprise qu'à hauteur de leurs apports. Cela protège leur patrimoine personnel en cas de faillite de l'entreprise. Inconvénient : <ul style="list-style-type: none"> Formalités de gestion : La SARL est soumise à des formalités administratives relativement lourdes (assemblées générales, comptes annuels, etc.) qui peuvent être contraignantes pour les petites structures. Ce statut est donc avantageux en termes de protection financière, mais peut être plus complexe à gérer au quotidien.	
Offre commerciale ¹	Altern'Emploi propose des formations en alternance principalement dans les métiers du commerce: <ul style="list-style-type: none"> Bac Pro Commerce CAP EPC (Equipier Polyvalent du Commerce) BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) / NDRC (Négociation et Digitalisation de la Relation Client) / GPME (Gestion de la PME) TP MUM (Manager d'Unité Marchande) / AMUM (Assistant Manager d'Unité Marchande) / CV (Conseiller de Vente) / EC (Employé Commercial) 	
Type(s) de client(s)	B to B (entreprises partenaires du secteur tertiaire, comme grande surface, magasin conseils par exemple) et B to C (les élèves de 15 à 26 ans)	
Méthodes de Vente	Altern'emploi utilise différents canaux pour proposer leurs formations. Pour faire le recrutement et le démarchage de nouvelles entreprises partenaires, nous utilisons plusieurs outils, comme le site internet d'Altern'emploi, les salons de l'apprentissage, les sites de recrutement comme Indeed ou Parcoursup ; on travaille également avec les missions locales. Nous réalisons des rendez-vous directement dans les entreprises et/ou dans nos locaux.	
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) : 11 avril 2024	Lieu de l'activité : La Madeleine pour le salon La réunion s'est déroulée dans les locaux d'Altern'Emploi Lille.	
Historique/Problématique de l'activité	Suite à mon analyse terrain, j'ai pu remarquer une problématique au mois de janvier qui est la suivante : le manque de CV. Selon moi, pour combler ce manque, il serait intéressant de participer au forum de l'alternance à La Madeleine (ce qui va développer notre notoriété et solutionner notre problématique). Dans un premier temps, j'ai décidé de faire une réunion avec ma direction afin de les convaincre de réaliser ce projet.	

Acteurs concernés (statuts/rôles/motivations)	<p>Moi : Léopol, 20 ans, homme. Mon entreprise permet de découvrir le milieu de l'alternance qui permet de faire des études tout en découvrant le milieu de travail. C'est pourquoi je suis en accord avec ceci.</p>	<p>Ma direction: Lilian 23 ans, homme Le responsable d'Altern Emploi Lille Objectifs : – Développer le centre de Lille. – Avoir une bonne image d'entreprise.</p>	<p>Ma direction: Vincent 56 ans, homme Le PDG Président-Directeur Général d'Altern'Emploi Objectifs : Développer la notoriété de son entreprise. Avoir une bonne image d'entreprise</p>	<p>L'autre : Mission Locale Objectifs : - Réalisation d'insertion pour les personnes sans emplois - Développer leur partenaires</p>
Objectifs opérationnels	<ul style="list-style-type: none"> Participer au salon avec l'accord de ma direction. L'objectif est d'avoir 20 CV intéressants (futurs alternants). Avoir un budget de 600 € Avoir le soutien et l'accord de l'équipe commerciale 			
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ				
Phases	Outils mobilisés			
<p>Avant : Janvier 2024. J'ai choisi de faire le forum à la Madeleine suite à une invitation que j'ai reçue grâce à la mission locale de la ville. Dans un premier temps, je décide d'en parler avec mes supérieurs, car c'était une période difficile au niveau du recrutement pour nous, les commerciaux de Lille. Nous avons un manque au niveau des CV et c'est un événement qui ramène beaucoup de jeunes. Rappel : nos prospects alternants sont les personnes de moins de 30 ans qui souhaitent se diriger vers l'alternance. L'estimation du budget pour la participation au forum est de 600 € (goodies, salaire et essence). Lors de la réunion avec mes supérieurs, j'ai abordé le sujet de participer au forum et je me suis intéressé en amont au coût. Je leur ai donc expliqué que nous avons beaucoup d'entreprises partenaires avec peu de candidatures à donner. Suite aux échanges, Vincent et Lilian ont accepté de m'accorder le budget nécessaire. Ensuite, j'ai dû convaincre mes collègues de participer au projet. Cela n'a pas été difficile, car ils étaient dans la même situation que moi au niveau du recrutement. Une fois que mes supérieurs et collègues sont d'accord, c'est le moment de faire les démarches pour s'inscrire au salon en tant qu'exposant. Réalisation du diagramme de GANTT. Par la suite, j'ai donc fait l'achat des goodies afin de les recevoir avant le 11 avril 2024 : stylo (1,31 €/u) ; sac (0,32 €/u) ; bloc-notes (0,71 €/u) ; porte-clés (0,38 €/u) ; gobelet (0,30 €/u). Pour finir, nous avons préparé le salon. Nous avons dû faire deux allers-retours, donc 1,44 € d'essence. J'ai aussi fait de la communication sur les réseaux sociaux pour promouvoir l'événement.</p>	Base de données carte de visite, CV, GANTT, budget, kakemono, goodies (bloc-notes, stylos, plaquettes de formation), traitement des objections.			
<p>Pendant : 11 avril 2024 Le forum est ouvert de 9 H à 13 H. J'ai installé à notre stand le kakemono Altern Emploi, notre drapeau, nos brochures ainsi que mes cartes de visite sur une table. Je mets en avant les plaquettes de nos formations et je place des stylos. Je garde avec moi, des goodies à distribuer aux personnes intéressées par nos formations et nos offres d'alternance. Lors de l'événement, je recevais les potentiels alternants en leur présentant Altern'Emploi, les formations proposées et le type d'entreprise avec lequel on travaillait. Ensuite, je vois directement avec lui/elle pour définir quel type d'entreprise pourrait l'intéresser et la formation possible à réaliser selon son dernier diplôme obtenu. Le but du forum est de repartir avec des CV de potentiels futurs alternants, mais cela permet aussi à Altern'Emploi de se faire connaître davantage.</p> <ul style="list-style-type: none"> Après J'ai réalisé le démontage du stand à la fin de l'événement. Après avoir récupéré tous les CV des potentiels futurs alternants, j'ai proposé un rendez-vous dans mon centre de formation afin de définir plus en détail le type d'entreprise qu'ils souhaitent pour pouvoir 				

<p>prospector par la suite. Je réalise un dossier de préinscription afin d'obtenir le maximum d'informations de leur part, ce qui va me faciliter la tâche pour les présenter à mes prospects (entreprises). Si je détecte le moindre besoin, je présente les CV récupérés aux employeurs afin de fixer un rendez-vous entre eux et donc de placer un contrat d'alternance.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Budget réel : 559,96 euros <p>J'ai récupéré 14 CV intéressants (futurs alternants) qui vont me permettre de définir ma cible de prospection (selon leur volonté d'entreprise).</p>	
Résultats	<p>Nous sommes repartis du salon avec 14 CV. Budget réel : 559,96 € (inscription au forum: gratuit, goodies : 302 € , salaire: 256,52 € et 1,44€ pour l'essence).</p> <p>Nous avons pu assister au salon grâce à une invitation de la part de la mission locale et à l'accord de ma direction.</p> <p>Chiffre d'affaires réalisé après 5 mois : 93 520 € (en estimant que les apprenants terminent leur contrat d'alternance jusqu'au passage du diplôme).</p>
Difficultés rencontrées	<p>Les principales difficultés rencontrées:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant le salon, c'était pour convaincre mes supérieurs. - Pendant le salon, gérer efficacement le temps pour accueillir tous les candidats sachant que nous sommes que trois commerciaux. - Après le salon, assurez le suivi personnalisé des CV récupérés et restez en contact avec nos potentiels futur(e)s alternant(e)s.

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche	<p>Ayant réalisé un événement où notre centre de formation a récupéré des CV, je dois donc trouver des entreprises qui correspondent à la volonté de nos potentiels futur(e)s alternants. Je vais réaliser une prospection terrain en récupérant les données sur Internet des entreprises. Ma cible va se baser sur la volonté des alternants (si une personne que j'ai rencontrée lors du salon souhaite travailler dans une entreprise de sport, je vais donc chercher dans ce domaine).</p> <p>Je vais récupérer toutes les données d'entreprises du secteur tertiaire correspondant à ma cible dans le secteur Lille/la Madeleine.</p> <p>Mon accroche sera de me présenter avec les CVs correspondants en disant que j'ai des bons profils pour des potentiels futur(e)s alternants. Cette présentation sera faite aux responsables.</p> <p>Pour évaluer ma démarche de prospection, je vais faire un entonnoir de prospection ainsi qu'un questionnaire de satisfaction qui sera distribué aux employeurs.</p>	
Objectifs fixés	<p>Objectifs qualitatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trouver des entreprises qui correspondent aux demandes des futurs alternants (CV récoltés). - Proposer des profils intéressants aux responsables lors du démarchage. <p>Objectifs quantitatifs : Pour le salon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visiteurs : 50 à 100 visiteurs (étudiants, parents, prescripteurs) sur le stand. - Contacts exploitables (CV récoltés) : collecter 10 à 30 CV récoltés. <p>Pour la prospection :</p> <p>Nombre d'entreprises correspondant à ma cible : 32</p> <p>Nombre d'entreprises visitées : 32</p> <p>Nombre de prospects argumentés : 20</p> <p>Nombre de rendez-vous réalisés avec le potentiel futur(e) alternant : 14</p> <p>Nombre de contrats réalisés : 7</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de conversion : convertir au moins 50% des CV en inscriptions effectives. 	
Activités réalisées	Outils mobilisés	
<p>Suite aux choix et à la participation du salon "Forum de l'alternance" à la Madeleine et à la récupération des CV (14 au total), j'ai défini les types d'entreprise qui correspondent à ma cible en récoltant les informations sur Google (secteur Lille/La Madeleine) .</p> <p>J'ai gardé contact avec les prospects alternants pour leur dire que je réalisais une prospection et que je les tenais informés de celle-ci.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création de ma base de données en récoltant le maximum d'informations. - Création de ma trame physique en adaptant (via les CV) ainsi qu'un traitement des objections pour avoir le maximum de visites argumentées. - Prospection terrain afin de me présenter, moi, l'entreprise et les CV : Réalisation le matin de 9 h à 11 h et l'après-midi de 13 h 30 à 17 h pour ne pas déranger les 	<p>Base de données, Trame physique, flyers, carte de visite, CV, plan de tournée, réseaux sociaux, outils digitaux, questionnaire de satisfaction et un entonnoir de prospection</p>	

	<p>entreprises (si le responsable est occupé ou absent, je propose un rendez-vous durant ses disponibilités).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choix et création du plan de tournée pour gagner du temps sur ma prospection (ce qui rentre en compte dans mon budget pour l'événement) - Visite réalisée en déposant ma carte de visite/mon flyer avec la présentation des différentes formations que nous proposons ainsi que le CV d'alternant en proposant un rendez-vous entre eux. - Mise à jour de ma base de données en récoltant les informations que je n'avais pas sur internet (nom du responsable/mail/téléphone). - Suite aux différents rendez-vous, je garde contact avec les responsables et alternants par e-mail/téléphone. - Évaluation de la démarche de prospection suite à la distribution du questionnaire de satisfaction et à la réalisation de graphiques des données récoltées. 	
--	---	--

Résultats obtenus	<p>Résultats qualitatifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - J'ai pu échanger avec les différents alternants en me présentant, moi et l'entreprise (développement de ma notoriété). - J'ai pu montrer un professionnalisme d'Altern emploi Lille en présentant des profils intéressants aux différents employeurs. <p>Résultats quantitatifs : Pour le salon :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visiteurs : 52 visiteurs (ce qui correspond à mon objectif bas) (étudiants, parents, prescripteurs) sur le stand. - Contacts exploitables (CV récoltés) : collecter 14 CV récoltés. (ce qui correspond à mon objectif haut et bas).
	<p>Pour la prospection :</p> <p>Nombre d'entreprises correspondant à ma cible : 32 (100% de mon objectif)</p> <p>Nombre d'entreprises visitées : 32 (100% de mon objectif)</p> <p>Nombre de prospects argumentés : 21 (105% de mon objectif)</p> <p>Nombre de rendez-vous réalisés avec le potentiel futur(e) alternant : 13 (92,86 % de mon objectif réalisé)</p> <p>Nombre de contrats réalisés : 7 (100% de mon objectif)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Taux de conversion : objectif atteint ($7/14 * 100 = 50\%$) <p>Chiffre d'affaires réalisé : 93 520€</p> <p>Coût de l'action : 559,96 € (inscription au forum: gratuit, goodies : 302 € , salaire: 256,52 € et 1,44€ pour l'essence).</p> <p>Rentabilité de l'action : 92 960,04 € (en sachant que je ne peux pas calculer la réelle rentabilité car il faudrait prendre en compte la location des locaux, l'électricité, le salaire des formateurs qui sont présents pour assurer la formation, ce qui est complexe de définir le coût pour chaque alternant).</p> <p>ROI au chiffre d'affaire : 93 520 / 559,96 : 167,012 (Pour 1 euro dépensé, nous réalisons 167,012 € de CA)</p>

Bilan réflexif		
Atouts et points d'appui	Solutions mises en oeuvre	Propositions d'amélioration
L'événement a très bien fonctionné : budget suffisant, BDD qualifiée.	Vidéo pour présenter nos différentes formations sur un écran.	Être plus nombreux devant le stand en demandant aux formateurs de participer au salons

EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE	
Informations sur le marché, les clients, le secteur, ...	<p>J'ai réalisé une analyse PESTEL qui m'a permis de savoir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'aide de l'État pour les contrats d'apprentissage pourrait passer de 6000 € à 4500 €. - Durée du contrat : le contrat d'apprentissage peut varier entre 6 mois et 3 ans, selon la durée de la formation et le diplôme préparé. - Le marché de l'alternance est en pleine évolution, et ça, depuis plusieurs années. - Le taux de chômage est un facteur pour le marché de l'alternance, car un chômeur de moins de 30 ans peut être un prospect. <p>J'ai aussi réalisé une analyse SWOT qui m'a permis de savoir:</p> <p>Mes forces:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un large réseau d'entreprises locales et régionales, facilitant la recherche d'alternants pour les entreprises et d'opportunités pour les candidats. <p>Mes faiblesses:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - La visibilité d'Altern'emploi peut souffrir d'un manque de notoriété par rapport à d'autres structures plus établies ou médiatisées. <p>Mes opportunités:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La digitalisation des services: En développant des outils numériques (portails en ligne, gestion dématérialisée des contrats), Altern'Emploi pourrait simplifier davantage les démarches et attirer plus de jeunes et d'entreprises. - De plus en plus d'étudiants et d'entreprises privilégient les formations en alternance pour leur combinaison de théorie et de pratique. <p>Mes menaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La concurrence accrue d'autres CFA ou établissements de formation similaires, voire des formations en ligne, pourrait attirer les mêmes étudiants. - L'évolution des lois et aides financières: si les conditions d'aides à l'apprentissage venaient à être réduites ou supprimées, cela pourrait décourager certaines entreprises de recourir à ce type de contrat, affectant directement les activités d'Altern'Emploi. <p>Pour conclure, participer à des salons peut augmenter ma visibilité et me permettre de récupérer un maximum de CV. Sachant que les futurs alternants participent à ceux-ci pour trouver leurs futures écoles et aussi leurs potentielles futures entreprises.</p> <p><u>Les concurrents direct:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Campus Pro • Alésia formation • Lycée Gaston Berger • Accès métiers <p><u>Les concurrents indirect:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le lycée professionnel Ferrer-Monnet • lycée privé Saint-Jean-Baptiste de la Salle • Lycée Louis Pasteur
Objectifs fixés	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les relations avec les étudiants et les entreprises partenaires, optimiser le suivi des inscriptions et des partenariats. -Mieux connaître mon marché afin d'adapter mon offre à la demande clients/prospects (afin de réaliser et de participer à un salon cohérent et impactant positivement l'entreprise)
Démarche de veille	
Sources utilisées	Outils mobilisés
Sources internes : partage d'informations avec mes supérieurs (Lilian) ou encore mes collaborateurs qui sont présent depuis plus longtemps que moi dans l'entreprise et qui me partagent leurs expériences (Sofiane et Quentin) Sources externes : Légifrance, infogouv et la presse (LeMonde), Societe.com, France travail, Indeed	<ul style="list-style-type: none"> • Google, société.com, Google Map, site de l'entreprise • Excel, Gmail, Google drive
Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation	
<p>J'ai réalisé une base de données, des flyers, le traitement des objections, la trame physique, un questionnaire de satisfaction ainsi qu'un entonnoir de prospection afin d'évaluer mon action. Tous ses outils m'ont permis de faciliter le bon fonctionnement de celle-ci (participation au salon et prospection). Grâce à la participation du Forum de l'alternance à la Madeleine, j'ai pu développer la notoriété de mon entreprise et accroître mon portefeuille clients.</p> <p>Toutes ses actions ont eu un impact positif pour ma part mais aussi pour l'entreprise, l'expérience acquise m'a permis d'augmenter mes compétences.</p> <p>C'est pourquoi, j'ai décidé de mettre en partage mes outils lors d'une réunion mais aussi sur le Drive de l'entreprise. Cela permettra à mes collaborateurs et ma direction de faciliter les prochaines participations aux salons mais aussi aux actions de prospections. J'ai aussi réalisé mon SWOT et PESTEL qui a permis de trouver des axes d'améliorations de mon entreprise à mettre en place.</p>	