

**TURENNE COMPETENCES**

Centre de formation

**NOTRE OFFRE DE FORMATIONS EN ALTERNANCE**  
**Filière diplômante**



[www.turenne-competences.com](http://www.turenne-competences.com)

# SOMMAIRE

## Nos formations diplômantes

- **CAP**
  - COMMERCE
  - EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE
- **BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**
  - ACCUEIL RELATION CLIENT ET USAGER
  - COMMERCE
  - GESTION ADMINISTRATION
- **BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**
  - GESTION DE LA PME
  - ASSURANCE
  - BANQUE – CONSEILLER CLIENTELE
  - COMMUNICATION
  - COMPTABILITE GESTION ORGANISATION
  - MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
  - NEGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT

## Fonctionnement de l'alternance

- **Le contrat de professionnalisation**
  - OBJECTIFS
  - PUBLICS VISES
  - TYPE DE CONTRAT
  - REMUNERATION
  - TEMPS DE TRAVAIL
  - AIDES POUR L'EMPLOYEUR
- **L'alternance dans notre centre**
  - PLANNING DES SECTIONS
  - BILANS, TUTORAT ET SUIVI
  - PRISE EN CHARGE ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE
  - CONTACT

# CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTISPECIALITES

- Le titulaire de ce CAP travaille soit dans les commerces de détail, soit dans les rayons spécialisés des grandes surfaces.
- Placé sous la responsabilité d'un chef de rayon ou d'un responsable de point de vente, il participe à la réception et au stockage des marchandises en réserve. En magasin, il approvisionne les rayons et veille à leur attractivité, il accueille le client, identifie ses besoins et met en avant les qualités des produits. Enfin, selon les structures, il participe à l'encaissement.
- **Exemple(s) de métier(s):**
  - Hôte/hôtesse de caisse
  - Commerçant en alimentation
  - Vendeur/vendeuse en magasin



Durée de la formation: 2 ANS

# CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTISPECIALITES

## Le programme

### Enseignement professionnel :

- Pratique de la réception des produits et de la tenue de rayon
- Pratique de la tenue de caisse et de l'information clients

### Enseignement général :

- Français et histoire-géographie
- Mathématiques-sciences
- Éducation physique et sportive
- Langue vivante
- PSE

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION A PRODUITS ALIMENTAIRES

- Placé sous l'autorité du commerçant ou du responsable du point de vente ou du rayon, le titulaire de ce CAP accueille et informe le client. Il lui présente les caractéristiques techniques et commerciales des produits, le conseille et conclut la vente. Il propose des services d'accompagnement et contribue à la fidélisation de la clientèle. Il participe par ailleurs à la réception, à la préparation et à la mise en valeur des produits, et, le cas échéant, à leur expédition.
- L'option produits alimentaires permet de travailler dans les commerces alimentaires de détail et chez les grossistes de produits frais ou secs.
- L'employé informe les clients sur la fabrication et la composition des produits et les conseille. Après avoir éventuellement pesé, coupé ou tranché les denrées, il réalise la vente elle-même. Il surveille l'état des réserves et des chambres froides ainsi que l'état marchand des rayons, et nettoie les équipements, le matériel et l'espace de vente. Il procède au comptage des produits en vue de l'inventaire et des achats à effectuer.
- Exemple(s) de métier(s):
  - Commerçant/commerçante en alimentation
  - Vendeur/vendeuse en magasin



Durée de la formation: 2 ANS

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ OPTION A PRODUITS ALIMENTAIRES

## Le programme

- Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac Langue étrangère)
- Unité générale (UG 1. Expression française)
- Unité générale (UG 2. Mathématiques)
- Unité générale (UG 3. Vie sociale et professionnelle)
- Unité générale (UG 4. Education physique et sportive)
- Unité professionnelle (UP 1. Pratique de la vente et des services liés)
- Unité professionnelle (UP 2.1. Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène)
- Unité professionnelle (UP 3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles)

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION B PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- L'option produits d'équipement courant permet de travailler dans tous les commerces de détail non-alimentaires ou en entrepôt chez les grossistes. L'employé réceptionne la marchandise, la contrôle et saisit les données pour tenir les stocks à jour. Il étiquette les produits, applique les protections antivols, collabore à la réalisation des vitrines et participe à l'inventaire et à la mise en place des opérations de promotion et des soldes.
- **Exemple(s) de métier(s):**
  - Vendeur/vendeuse en magasin



Durée de la formation: 2 ANS

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION B PRODUITS D'ÉQUIPEMENT COURANT

- Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac Langue étrangère)
- Unité générale (UG 1. Expression française)
- Unité générale (UG 2. Mathématiques)
- Unité générale (UG 3. Vie sociale et professionnelle)
- Unité générale (UG 4. Education physique et sportive)
- Unité professionnelle (UP 1. Pratique de la vente et des services liés)
- Unité professionnelle (UP 2.2. Pratique de la gestion d'un assortiment)
- Unité professionnelle (UP 3. Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles)



# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION C SERVICES À LA CLIENTÈLE

- L'option services à la clientèle permet d'exercer une activité dans des espaces à vocation commerciale ou dans des entreprises multiservices ouvertes au public (gares maritimes, routières ou ferroviaires, pôles d'échanges de transport, centres commerciaux, structures multiservices, complexes de loisirs).
- Le titulaire du CAP peut occuper un poste d'agent commercial et de service à la clientèle ou d'agent d'accueil et de service.
- Il utilise les outils mis à sa disposition pour renseigner les clients, les informer sur les différents prestataires présents sur le site, les orienter vers les services adaptés, les assister en cas de situation perturbée. Il prend en charge les clients à mobilité réduite. Il reçoit et enregistre les réclamations.
- Enfin, l'agent vérifie l'état et le fonctionnement des installations, gère les incidents et/ou accidents sur les biens et les personnes et participe au développement de l'attractivité du site.
- **Exemple(s) de métier(s):**
  - commercial/e à bord des trains



Durée de la formation: 2 ANS

# CAP EMPLOYE DE COMMERCE MULTISPECIALITES

## Le programme

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac Langue vivante)

Unité générale (UG 1. Français et Histoire-Géographie)

Unité générale (UG 2. Mathématiques - Sciences)

Unité générale (UG 3. Education physique et sportive)

Unité professionnelle (UP 1. Pratique de la vente et des services liés)

Unité professionnelle (UP 2. Travaux professionnels liés à la relation client, à l'utilisation de l'espace commercial et à sa valorisation.)

# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION D PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

- Polyvalent, ce vendeur travaille en librairie, papeterie, maison de la presse, ou au rayon spécialisé d'une grande surface. Il est capable d'assurer le suivi technique et qualitatif des produits : rangement et réapprovisionnement des rayons, surveillance des stocks, collaboration aux tâches d'inventaire.
- Il participe à l'animation et aux opérations promotionnelles, procède à l'encaissement et à l'emballage. Enfin, il contribue à la dynamique commerciale de l'entreprise en recevant des représentants, en assurant le suivi des fichiers clientèle...
- **Exemple(s) de métier(s):**
  - Employé en librairie

Durée de la formation: 2 ANS



# CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ

## OPTION D PRODUITS DE LIBRAIRIE-PAPETERIE-PRESSE

### Le programme

- Unité générale (UG 1. Français et histoire-géographie)
- Unité générale (UG 2. Mathématiques et sciences)
- Unité générale (UG 3. Éducation physique et sportive)
- Unité professionnelle (UP 1. Pratique de la vente et des services liés)
- Unité professionnelle (UP 2. Travaux professionnels liés à la réception et au suivi des produits de librairie-papeterie-presse)

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL- RELATION CLIENTS ET USAGERS

- Ce bac pro forme des chargés de l'accueil exerçant dans toutes organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique. Le titulaire de ce diplôme exerce des fonctions de chargé d'accueil, de standardiste, de téléconseiller. Il peut également occuper des postes d'agent multiservices d'accueil dans les hôpitaux ou être agent d'accueil ou agent d'escale dans les transports. Il maîtrise au moins une langue étrangère, les outils téléphoniques évolués, les logiciels de bureautique ainsi que les logiciels spécifiques à l'accueil. Formé aux techniques relationnelles, il traite les demandes en face-à-face ou par téléphone, évalue la satisfaction de l'interlocuteur, prend en charge les réclamations. Il a également des compétences commerciales. Il connaît les caractéristiques de la clientèle et sait vendre des services ou produits liés à l'accueil et participe à la fidélisation de la clientèle.
- **Exemple(s) de métier(s):**
- hôte/esse d'accueil



# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

## ACCUEIL- RELATION CLIENTS ET USAGERS

### Le programme

- Épreuve / Unité (EU 1.1 Économie-droit)
- Épreuve / Unité (EU 1.2 Mathématiques)
- Épreuve / Unité (EU 2.Analyse et traitement de situations liées à l'accueil)
- Épreuve / Unité (EU 3.1 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration)
- Épreuve / Unité (EU 3.2 Accueil au téléphone)
- Épreuve / Unité (EU 3.3 Accueil en face-à-face)
- Épreuve / Unité (EU 3.4 Prévention-santé-environnement)
- Épreuve / Unité (EU 4.1 Langue vivante 1)
- Épreuve / Unité (EU 4.2 Langue vivante 2)
- Épreuve / Unité (EU 5.1 Français)
- Épreuve / Unité (EU 5.2. Histoire, Géographie, Enseignement moral et civique)
- Épreuve / Unité (EU 6. Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques)

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCE

Les objectifs du bac pro commerce sont de donner des compétences en vente centrées sur la relation client en unité commerciale. À la différence du bachelier vente, le titulaire du bac pro commerce ne se déplace pas pour aller à la rencontre du client. C'est un employé commercial qui intervient dans tout type d'unité commerciale (physique ou virtuelle) afin de mettre à la disposition de la clientèle les produits correspondant à sa demande. Autonome en entretien de vente, il exerce son activité sous l'autorité d'un responsable. Son activité, au sein d'une équipe commerciale, consiste à participer à l'approvisionnement, à la vente, à la gestion commerciale

Exemple(s) de métier(s):

- commerçant/e en alimentation
- commercial/e à bord des trains
- télévendeur/euse
- vendeur/euse en magasin
- vendeur/euse-magasinier/ère en fournitures automobiles

Poursuite d'études:

- MC Vendeur spécialisé en alimentation
- MC Assistance, conseil, vente à distance
- BTS Management des unités commerciales
- BTS Négociation et relation client

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL COMMERCE

## Le programme

### **Domaine Général :**

- Français,
- Histoire-Géographie
- Economie-Droit
- Mathématiques
- Langues vivantes,
- Arts appliqués

### **Domaine Professionnel :**

- Pôle vendre
- Pôle gérer
- Pôle entreprendre
- Prévention sécurité environnement
- Travaux professionnels



# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL GESTION - ADMINISTRATION

- Le baccalauréat professionnel gestion-administration forme des gestionnaires administratifs appelés à travailler au sein d'entreprises de petite et moyenne taille, de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations.
- Leur mission consiste à prendre en charge les différentes dimensions administratives des activités de gestion, commerciales, de communication, de gestion du personnel, de production ainsi que celles associées à la mise en œuvre de projets au sein de l'entreprise.

## Exemples de métiers :

- assistant/e commercial/e
- Secrétaire

## Poursuite d'études:

- BTS Assistant de gestion de PME-PMI (diplôme à référentiel commun européen)
- BTS Comptabilité et gestion



# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

## GESTION - ADMINISTRATION

### Le programme

- Épreuve / Unité (EU 1.1 Sous-épreuve : économie-droit)
- Épreuve / Unité (EU 1.2 Sous-épreuve : mathématiques)
- Épreuve / Unité (EU 2. Gestion administrative des relations avec le personnel)
- Épreuve / Unité (EU 3. Pratiques professionnelles de gestion administrative)
- Épreuve / Unité (EU 3.1 Sous-épreuve : gestion administrative des relations externes)
- Épreuve / Unité (EU 3.2 Sous-épreuve : gestion administrative interne)
- Épreuve / Unité (EU 3.3 Sous-épreuve : gestion administrative des projets)
- Épreuve / Unité (EU 3.4 Sous-épreuve : prévention-santé-environnement)
- Épreuve / Unité (EU 4. Épreuve de langue vivante)
- Épreuve / Unité (EU 4.1 Sous-épreuve : langue vivante 1)
- Épreuve / Unité (EU 4.2 Sous-épreuve : langue vivante 2)
- Épreuve / Unité (EU 5. Épreuve de français et histoire-géographie-éducation civique)
- Épreuve / Unité (EU 5.1 Sous-épreuve : français)
- Épreuve / Unité (EU 5.2 Sous-épreuve : histoire-géographie-éducation civique)
- Épreuve / Unité (EU 6. Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR GESTION DE LA PME

- Le technicien supérieur assistant de gestion PME-PMI exerce la fonction de collaborateur de dirigeant de petite ou moyenne entreprise.
- Il est chargé d'assurer les fonctions administratives (courrier, téléphone, documentation, classement, tenue de fichiers, gestion du personnel, etc.), comptables (travaux de préparation qui ne sont pas pris en charge par un centre ou un cabinet de gestion, facturation, paie, etc.) et commerciales (accueil des clients, devis, établissement de contrats, recherche de fournisseurs, vente et après-vente, etc.).
- Conseiller du chef d'entreprise dans les domaines ne relevant pas directement de la production, il contribue à l'amélioration de l'organisation, de l'efficacité, de la rentabilité et de l'image de l'entreprise.

## Exemples de métiers :

assistant(e) de gestion de PME/PMI - assistant(e) commercial(e) - secrétaire

## Poursuite d'études :

- licence professionnelle (assistant(e) manager, assistant(e) de gestion des ressources humaines...)
- Ecoles de commerce en admission parallèle **Durée de formation 2 ANS**



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR GESTION DE LA PME

## Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Culture générale et expression)

Épreuve / Unité (EU 2. Langue vivante étrangère 1)

Épreuve / Unité (EU 3. Économie, droit et management des entreprises)

Épreuve / Unité (EU 4. Communication et relations avec les acteurs internes et externes)

Épreuve / Unité (EU 5. Organisation et gestion de la P.M.E.)

Épreuve / Unité (EU 6. Pérennisation et développement de la P.M.E.)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac 1. Langue vivante étrangère 2)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR ASSURANCE

- Le titulaire de ce BTS est appelé à exercer des activités à caractère commercial, technique et de gestion, de la souscription au règlement, en assurance de biens et de responsabilité ou en assurance de personnes, en relation avec tous types de clients. Ces activités sont exercées dans des contextes de travail variés et évolutifs, en fonction de la taille et du mode organisationnel de l'entreprise. Les activités du titulaire du diplôme s'inscrivent dans le respect des textes réglementant l'activité du secteur ainsi que des normes établies par l'entité qui l'emploie.
- - **Exemples de métiers** : agent d'assurance - courtier(ière) - conseiller(ère) en assurance
- - **Poursuite d'études** : licence professionnelle (assurance, commercialisation des produits et services financiers, gestion de clientèle...), diplôme de l'Enass - écoles de commerce
- Durée de formation 2 ANS



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR ASSURANCE

## Le programme

Épreuve / Unité (EU Accès en autonomie au laboratoire d'informatique et de communication)

Épreuve / Unité (EU Projets professionnels appliqués)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac I. Enseignement facultatif : Langue vivante II)

Unité générale (UG 1. Culture générale et expression)

Unité générale (UG 2. Langue vivante étrangère)

Unité générale (UG 3. Environnement économique juridique et managérial de l'assurance)

Unité générale (UG 4. Communication et gestion de la relation client)

Unité générale (UG 5. Techniques d'assurances)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE

- Le BTS Banque-conseiller de clientèle forme des conseillers clientèle ou chargés de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier. Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la clientèle dit « grand public », son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients afin de développer son le portefeuille clients.
- Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales.
- **Exemple(s) de métier(s):** chargé/e de clientèle banque - courtier/ère - guichetier/ère
- **Durée de formation 2 ANS**



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE

## Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Culture générale et expression)

Épreuve / Unité (EU 2. Langue vivante étrangère)

Épreuve / Unité (EU 3. Gestion de la relation client)

Épreuve / Unité (EU 4. Développement et suivi de l'activité commerciale)

Épreuve / Unité (EU 4.1 Etude de cas)

Épreuve / Unité (EU 4.2 Analyse de situation commerciale)

Épreuve / Unité (EU 5. Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac 1. Langue vivante 2)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac 2. Certification professionnelle)





# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR COMMUNICATION

## Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Cultures de la communication)

Épreuve / Unité (EU 2. Expression et culture en langues vivantes étrangères)

Épreuve / Unité (EU 3. Économie, droit et management)

Épreuve / Unité (EU 3.1. Économie et droit)

Épreuve / Unité (EU 3.2. Management des entreprises)

Épreuve / Unité (EU 4. Relations commerciales)

Épreuve / Unité (EU 5. Activités de communication)

Épreuve / Unité (EU 6. Projet et pratiques de la communication)

Unité facultative / Épreuve facultative (Ufac I. Langue vivante étrangère B)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR COMPTABILITE GESTION ORGANISATION

- Le titulaire du BTS est un technicien supérieur comptable. Il peut travailler dans un cabinet comptable, au sein du service comptabilité d'une entreprise, dans une banque, une société d'assurances ou une administration.
- Son activité consiste à traduire de manière comptable toutes les opérations commerciales ou financières et à établir les documents correspondants. Il analyse également les informations dont il dispose pour préparer les décisions de gestion. Il connaît le matériel et les logiciels spécialisés ; il est capable de participer aux projets informatiques de son service.
- **Exemple(s) de métier(s):**
  - administrateur/trice de biens
  - assistant/e de gestion en PME
  - comptable
- Durée de formation: 2 ANS



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR COMPTABILITE GESTION ORGANISATION

## Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Cultures générales et expression)

Épreuve / Unité (EU 1.1 Culture générale et expression)

Épreuve / Unité (EU 1.2 Anglais)

Épreuve / Unité (EU 2. Mathématiques appliquées)

Épreuve / Unité (EU 3. Économie, droit et management)

Épreuve / Unité (EU 4. Traitement et contrôle des opérations comptables, fiscales et sociales)

Épreuve / Unité (EU 5. Situations de contrôle de gestion et d'analyse financière)

Épreuve / Unité (EU 6. Parcours de professionnalisation)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac 1. Langue vivante étrangère B)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac 2. Approfondissement local)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

- Le titulaire du BTS MUC a la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale, lieu physique ou virtuel permettant à un client potentiel d'accéder à une offre de produits ou de services (magasin, supermarché, agence commerciale, etc ).
- Il doit exploiter les informations commerciales disponibles pour développer l'activité.
- Au contact direct , il mène des actions pour attirer la clientèle , l'accueillir et lui vendre les produits et/ou les services répondant à ses attentes, la fidéliser.
- Chargé des relations avec les fournisseurs, il veille à adapter en permanence l'offre commerciale en fonction de l'évolution du marché, Il assure l'équilibre d'exploitation et la gestion des ressources humaines.

- Exemples de métiers :

chargé(e) des ventes - directeur(trice)-adjoint(e) de magasin

- manager de rayon - responsable d'agence - chef de secteur

- administrateur(trice) des ventes - courtier(ère)

Poursuite d'études :

- licence professionnelle (commerce et distribution, commercialisation de produits et services, e-commerce et marketing numérique, gestion des achats et des approvisionnements...),

- prépa ATS économie-gestion,

- écoles de commerce

**Durée de formation: 2 ANS**



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

## Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Culture générale et expression)

Épreuve / Unité (EU 2. Langue vivante étrangère I)

Épreuve / Unité (EU 3. Culture économique juridique et managériale)

Épreuve / Unité (EU 4. Management et gestion des unités commerciales)

Épreuve / Unité (EU 5. Analyse et conduite de la relation commerciale)

Épreuve / Unité (EU 6. Projet de développement d'une unité commerciale)

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac I. Langue vivante)

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

- Ce technicien supérieur est un vendeur-manager commercial qui gère la relation client dans sa globalité, de la prospection jusqu'à la fidélisation, et contribue ainsi à la croissance profitable du chiffre d'affaires compatible avec une optique de développement durable.
- Il inscrit son activité dans une logique de réseau en privilégiant le travail coopératif.
- En fonction de son expérience et de ses qualités, il peut devenir responsable d'une équipe commerciale, de taille variable selon l'organisation qui l'emploie.

Exemples de métiers :

- Responsable des ventes - Prospecteur(trice) - animateur(trice) des ventes - Vendeur - Délégué(e) commercial(e)
- Chargé(e) de clientèle - Télévendeur(se)

Poursuite d'études :

-Licence professionnelle (commerce et distribution, technico-commercial, commercialisation de produits et services, e-commerce et marketing numérique...)

- Prépa ATS économie-gestion,

-Ecoles de commerce

Durée de formation: 2 ANS



# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

## NEGOCIATION DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

### Le programme

Épreuve / Unité (EU 1. Français)

Épreuve / Unité (EU 2. Communication en langue vivante étrangère)

Épreuve / Unité (EU 3. Culture économique, juridique et managériale)

Épreuve / Unité (EU 3.2. Management des entreprises)

Épreuve / Unité (EU 4. Communication commerciale)

Épreuve / Unité (EU 5. Relation et Négociation Vente)

Épreuve / Unité (EU 5. Relation client à distance et digitalisation / animation de réseaux)

Épreuve / Unité (EU 6. Conduite et présentation de projets commerciaux)



# LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION

## **Objectif du contrat de professionnalisation**

**Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail conclu entre un employeur et un salarié.**

**Son objectif est l'insertion ou le retour à l'emploi par l'acquisition d'une qualification professionnelle (diplôme, titre, certificat de qualification professionnelle...) reconnue par l'État et/ou la branche professionnelle.**

**Le contrat alterne des périodes d'enseignement général, technologique et professionnel et des périodes de travail en entreprise dans une activité en rapport avec la qualification visée.**

**POUR CONSULTER TOUTES LES INFORMATIONS LEGALES SUR LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION, RENDEZ-VOUS SUR LE SITE DU MINISTÈRE DU TRAVAIL EN CLIQUANT [ICI](#)**

# LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION

## Public du contrat de professionnalisation

- ▶ Jeunes âgés de 16 à 25 ans
- ▶ Demandeurs d'emploi âgés de 26 ans et plus
- ▶ Bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA), de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) ou de l'allocation aux adultes handicapés (AAH)
- ▶ Personnes ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion
- ▶ Tout employeur du secteur marchand assujéti au financement de la formation professionnelle.
- ▶ Les entreprises de travail temporaire peuvent également embaucher des salariés en contrat de professionnalisation à durée déterminée.
- ▶ L'État, les collectivités territoriales et leurs établissements publics administratifs ne peuvent pas conclure de contrat de professionnalisation.

# LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION

## Type de contrat

- ▶ **Le contrat peut être à durée déterminée** pour une durée comprise entre 6 et 12 mois. Cette durée peut être portée directement à 24 mois pour les personnes sans qualification ou bénéficiaires du RSA, de l'ASS, de l'AAH ou sortant d'un contrat aidé. En dehors des cas mentionnés ci-dessus, les critères de dérogation à la durée légale des contrats sont précisés dans un accord conventionnel (accord de branche). A l'issue d'un contrat en CDD, aucune indemnité de fin de contrat n'est due.
- ▶ **Le contrat peut également être à durée indéterminée.** Dans ce cas, les règles de durée maximale mentionnées ci-dessus portent sur l'action de professionnalisation, c'est-à-dire la première phase du contrat qui s'effectue en alternance.

# LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION

## Rémunération du contrat de professionnalisation

- ▶ Le montant varie en fonction de l'âge du bénéficiaire et de son niveau de formation initial.
- ▶ Des dispositions conventionnelles ou contractuelles peuvent prévoir une rémunération plus favorable pour le salarié. En cas de succession de contrats, la rémunération est au moins égale au minimum légal de la dernière année du précédent contrat.
- ▶ Une convention collective, un accord de branche sur le contrat de professionnalisation ou le contrat lui-même peuvent bien sûr prévoir une rémunération plus favorable au salarié.

Âge	Niveau de formation < au baccalauréat	Niveau de formation ≥ au baccalauréat
Moins de 21 ans	Au moins <b>55 %</b> du SMIC	Au moins <b>65 %</b> du SMIC
De 21 à 25 ans	Au moins <b>70 %</b> du SMIC	Au moins <b>80 %</b> du SMIC
26 ans et plus	Au moins <b>100 %</b> du SMIC	<b>85 %</b> du minimum conventionnel
<b>OU</b> (le plus favorable)		

# LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

## Durée du travail en contrat de professionnalisation

- ▶ Le temps de travail du salarié en contrat de professionnalisation est identique à celui des autres salariés de l'entreprise. Le temps de formation est inclus dans le temps de travail.

## Comment est organisée l'alternance ?

- ▶ L'action de professionnalisation (alternance entre enseignements et périodes de travail en entreprise) est située au début d'un CDI. Dans le cas d'un contrat à durée déterminée, elle occupe toute la durée du contrat.
- ▶ Les enseignements généraux, professionnels et technologiques sont dispensés par un organisme de formation ou par l'entreprise elle-même si elle dispose d'un service de formation interne doté de moyens distincts de ceux des services de production.

# LE CONTRAT DE PROFESSIONALISATION

## Les aides à l'embauche pour l'employeur

- ▶ Les employeurs de salariés en contrat de professionnalisation peuvent bénéficier, selon les cas, d'un certain nombre d'aides financières.
- ▶ Allègements de cotisations patronales sur les bas et moyens salaires.
- ▶ Exonération totale des cotisations patronales lorsque le salarié est âgé de 45 ans et plus.
- ▶ Exonération spécifique pour certains groupements d'employeurs (GEIQ)
- ▶ Aide forfaitaire en cas d'embauche de demandeurs d'emploi de 26 ans et plus (Pôle emploi)
- ▶ Aides supplémentaires en cas d'embauche d'un travailleur handicapé

# L'ATERNANCE DANS NOTRE CENTRE

Chaque semaine, les étudiants salariés sont présents 12h au centre de formation.

SECTION	HORAIRES DE PRESENCE EN FORMATION
CAP COMMERCE CAP EMPLOYE DE VENTE SPECIALISE	Tous les mardis 13h30-17h30 Tous les vendredis 8h30-12h30
BAC PRO COMMERCE BAC GESTION ADMINISTRATION BAC PRO ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS	Tous les lundis 8h30-17h30 Tous les jeudis 8h30-12h30
BTS GESTION DE LA PME BTS COMMUNICATION	Tous les mardis 8h30-12h30 Tous les jeudis 8h30-12h30
BTS BANQUE ASSURANCE BTS COMPTABILITE GESTION ORGANISATION	Tous les mercredis 8h30-17h30 Tous les vendredis 8h30-12h30
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES BTS NEGOCIATION DIGITALISATION RELATION CLIENT	Tous les lundis 8h30-12h30 Tous les jeudis 8h30-17h30

# L'ATERNANCE DANS NOTRE CENTRE

## PERIODES DE BILANS

Les salariés doivent participer à 3 semaines de bilan des acquis de la formation par année, durant lesquelles les salariés sont présents 35 heures en centre de formation pour participer à des évaluations.

## TUTORAT

L'employeur désigne un tuteur : celui-ci doit être volontaire, confirmé et justifier d'une expérience professionnelle d'au moins 2 ans en rapport avec la qualification visée. L'employeur peut être lui-même tuteur. Le tuteur assure le suivi professionnel et la progression du salarié. Il apporte son soutien à la réalisation de travaux professionnels, qui seront évalués lors des examens finaux.

## SUIVI EN ENTREPRISE

Chaque trimestre, un formateur référent se déplace au sein de votre entreprise pour y rencontrer le tuteur et faire un point sur l'évolution du salarié. Le centre de formation transmet également chaque trimestre un bulletin d'évaluation. Des entretiens téléphoniques sont réalisés régulièrement avec l'entreprise.



# L'ATERNANCE DANS NOTRE CENTRE

La formation et les actions d'évaluation et d'accompagnement sont financées par les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) sur la base de forfaits horaires définis par accord de branche.

Des forfaits spécifiques peuvent être fixés pour les publics définis comme prioritaires peuvent être prises en charge les dépenses liées au tutorat (interne ou externe).

**Pour connaître votre OPCA, cliquez [ici](#)**

**Le Centre de formation se charge d'effectuer les démarches administratives liées au contrat de professionnalisation**

- Édition du contrat de professionnalisation
- Edition de la convention de formation
- Dossier de demande prise en charge de la formation
- Demande de subrogation de paiement (l'OPCA règle directement l'organisme de formation)

# L'ATERNANCE DANS NOTRE CENTRE



## Lieu de la formation

8, rue de l'artisanat

08000 Charleville-Mézières



## Contact

**Alban Hoekman**  
directeur du centre de formation  
**0651081634**

[cours.turenne@laposte.net](mailto:cours.turenne@laposte.net)



[www.turenne-competences.com](http://www.turenne-competences.com)



Organisme certifié