



Mars 2017 _____

TROPHÉES DE L'EXCELLENCE COMMERCIALE : **UNE DÉCENNIE DE PARCOURS BTOB**

Comment les formations BTS favorisent l'insertion des jeunes sur le marché de l'emploi

BtoB
myjob!
By CGI
& INTERGROS

Ce document est édité par CGI
(Confédération du commerce de gros et international)
et INTERGROS sous leur marque commune « BtoB my job ! »
18, rue des Pyramides - 75001 Paris

Coordination éditoriale : CGI et INTERGROS

Crédits photo : Passion Image
LF2D Production
Lafontan. Seignette Photographes
Thomas Koszul

Création graphique : www.laurentscandolo.fr

Impression : ISIPRINT – N° d'imprimeur 126505

ISBN : 978-2-9509145-1-4

Édition : Mars 2017 - 1200 exemplaires

Photos d'illustration non contractuelles

SOMMAIRE

ÉDITORIAL _____	p. 02
INTRODUCTION _____	p. 04
BTS TECHNICO-COMMERCIAL _____	p. 07
BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT _____	p. 21
BTS COMMERCE INTERNATIONAL _____	p. 33
DIPLÔMES EN ALTERNANCE _____	p. 39
ANNEXE _____	p. 44
REMERCIEMENTS _____	p. 45



ÉDITORIAL

Les Trophées de l'Excellence Commerciale : le succès d'un trinôme « étudiant / enseignant / entreprise »



Hugues Pouzin

Directeur général de la CGI

Le secteur du commerce de gros et international s'implique depuis quinze ans dans une relation étroite avec le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche. Une convention de coopération, renouvelée régulièrement, permet de décliner des actions concrètes au service de trois objectifs partagés :

- L'attractivité des métiers et des compétences ;
- L'actualisation des référentiels métiers des diplômes, grâce à une présence dans les 11^{èmes} et 15^{èmes} Commissions professionnelles consultatives (CPC) ;
- Le développement des relations écoles/entreprises.

Parmi les actions qui ont été développées et dont nous sommes les plus fiers figurent les Trophées de l'Excellence Commerciale.

Ces trophées, lancés il y a dix ans et initialement ciblés sur les élèves de BTS technico-commercial, ont progressivement été élargis aux BTS Négociation et Relation Client et, depuis cette année, aux BTS Commerce International. Lors de leur création avec Jean-Marie Panazol, doyen des inspecteurs généraux d'économie-gestion, nous avons souhaité mettre en avant le rôle important du binôme tuteur dans l'entreprise/professeur. Il matérialisait ce double regard qui devait faciliter l'insertion des étudiants de BTS dans la vie professionnelle.

Très rapidement, au fil des premières éditions de ces trophées, il est cependant apparu qu'un troisième acteur ajoutait à la substance de cette relation, l'étudiant lui-même. Son apport concret à la vie de l'entreprise, dans le cadre de son stage, s'est avéré indéniable. De la notion de binôme, nous avons donc glissé vers celle de trinôme.

Chaque année, lors des finales, nous sommes étonnés de la diversité des projets présentés et de leur professionnalisme, de la maturité des candidats et de l'implication de ce trinôme. La richesse de cette collaboration constitue le fil directeur du présent ouvrage qui retrace quelques-uns des « parcours » d'anciens candidats aux trophées. Grâce à ces différentes aventures, on prend la mesure du lien étroit qui s'établit entre les différents acteurs de cette relation.

La transmission croisée du savoir en est la clé. C'est elle qui permet en effet, au final, une bonne insertion professionnelle dans un secteur qui demeure peu connu malgré son rôle important dans l'économie française. Celui-ci recrute en effet chaque année plus de 90 000 professionnels, dont plus de la moitié dans les métiers de la vente.

L'engagement quotidien du trinôme étudiant/enseignant/entreprise, dont les trophées constituent une parfaite illustration, méritait ainsi d'être mis en lumière grâce à cet ouvrage.

ÉDITORIAL



Michel Mourgue-Molines
Directeur général d'Intergros

On ne le dira jamais assez : valoriser les métiers et les formations qui y préparent est un enjeu stratégique. Parmi les initiatives développées en ce sens dans le secteur du commerce de gros, les Trophées de l'Excellence Commerciale constituent un temps fort. Il est tout naturel qu'Intergros s'y associe pleinement dans le cadre de la convention de coopération signée conjointement avec la CGI, et le ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.

“

Les Trophées de l'Excellence Commerciale sont le point d'orgue du travail quotidien d'acteurs passionnés, impliqués.

”

Les parcours des jeunes présentés ici sont enthousiasmants. Ils mettent d'abord en évidence leur dynamisme. Ils illustrent aussi l'attractivité des métiers du commerce de gros et international. Enfin, ils démontrent toute la pertinence de formations professionnelles associant étroitement l'entreprise et l'établissement de formation.

C'est l'esprit des contrats en alternance ; c'est aussi celui des stages réalisés dans le cadre des BTS TC, NRC et CI. Conçus comme de véritables périodes de formation, ils se caractérisent par un processus pédagogique ancré dans les situations de travail réel et s'en nourrissent. Dans un tel schéma, la clé du succès est la complémentarité du trio constitué par un jeune, un tuteur et un formateur, l'énergie collective que ce trio déploie pour construire une qualification véritable, efficiente.

Les jeunes ayant vécu une telle expérience sont d'ores et déjà convaincus de l'importance de la formation professionnelle. Ils mesurent toute son utilité pour s'adapter toujours, progresser encore et participer ainsi à la performance de l'entreprise. Ouverts à la formation continue, ils n'hésiteront pas à mobiliser les nombreuses possibilités qu'elle offre tout au long d'une carrière professionnelle. La perspective est réelle, par exemple, d'enrichir ou compléter sa qualification par un certificat de qualification professionnelle, y compris dans le registre du management.

Les Trophées de l'Excellence Commerciale sont le point d'orgue du travail quotidien d'acteurs passionnés, impliqués. Incontestablement, ils donnent une image positive du commerce de gros et international, de ses entreprises, de ses métiers, de ses formations, et de leur avenir prometteur.

INTRODUCTION

PAR PIERRE VINARD

**Inspecteur général
de l'Éducation nationale
Groupe « économie et gestion »**



On ne peut que féliciter les acteurs majeurs du commerce de gros que sont Intergros et la CGI d'avoir pris l'initiative de publier ces parcours professionnels de jeunes diplômés au sein des entreprises qu'ils représentent. L'occasion en est la célébration des dix ans des Trophées de l'Excellence Commerciale, concours créé en 2007 à l'initiative de l'inspection générale de l'Éducation nationale et de la CGI. Cette histoire – celle d'une collaboration exemplaire entre branches du commerce de gros et éducation nationale – mérite en effet d'être racontée, tant elle témoigne de ce qui peut être fait concrètement pour favoriser la réussite des jeunes diplômés.

Le BTS technico-commercial est un diplôme original dans le paysage des formations de l'Éducation nationale car il vise à développer une double compétence – à la fois commerciale et technique – au niveau 3, c'est-à-dire deux ans après le baccalauréat. L'objectif est de former des jeunes commerciaux en mesure d'accompagner le développement commercial d'entreprises proposant à leurs clients – en général des professionnels – des solutions techniques qui comportent un niveau élevé de complexité. La

renovation de ce BTS en 2005, à laquelle la CGI a activement participé, a ancré ce diplôme plus encore dans la réalité professionnelle du BtoB, en proposant tout d'abord à chaque établissement de formation de choisir sa spécialité en fonction de son environnement économique, et ensuite en introduisant une pédagogie de projet. En effet, en BTS TC, l'étudiant ou l'apprenti doit développer tout au long de ses deux années de formation et dans le cadre de ses quatorze semaines de stage en entreprise un projet technico-commercial, qu'il est invité à soutenir pour obtenir son diplôme. Très rapidement l'idée a germé d'accompagner cette rénovation d'une manifestation d'envergure destinée à valoriser les meilleurs projets, au regard en particulier du partenariat noué entre un jeune – ou bien une équipe de jeunes – et une entreprise. Ainsi sont nés les Trophées du BTS TC, et le mérite en revient en premier lieu à Jean-Marie Panazol, IGEN d'économie et gestion, et à Hugues Pouzin, directeur général de la CGI. Très rapidement le « format » de cette belle manifestation s'est installé : un appel à dossiers, la sélection des dix meilleurs projets, une finale à Paris avec diverses épreuves (quiz, négociations commerciales, trophées). En dix ans, ce sont donc exactement cent

projets qui ont été présentés devant plusieurs milliers d'étudiants, d'apprentis, de responsables d'entreprises et de responsables institutionnels. Ces projets, dans les secteurs les plus variés du BtoB, ont montré la vitalité des collaborations créées entre entreprises et établissements de formation, qu'il s'agisse d'explorer un nouveau marché, d'accompagner le développement commercial d'un produit, d'améliorer l'implantation de l'entreprise dans une zone géographique, ou tout simplement d'affiner l'accueil dans un espace de présentation en magasin.

Il convenait donc de garder en mémoire ces moments d'enthousiasme et de convivialité vécus à l'occasion de ces dix éditions des Trophées. Il était aussi intéressant de connaître ce que ces jeunes filles et ces jeunes gens étaient devenus une fois leur diplôme en poche. À cet égard, il est particulièrement réconfortant de voir que les jeunes qui se sont engagés dans les entreprises du commerce de gros ont pu trouver des emplois à la hauteur de leurs aspirations, évoluer professionnellement et prendre des responsabilités, mobilisant ainsi leurs compétences et leur enthousiasme pour accompagner la réussite de leur entreprise.

Des diplômés au service de la réussite

Si évidemment le BTS TC reste le diplôme emblématique du commerce de gros par la double compétence qu'il développe chez les étudiants et les apprentis, c'est tout une gamme de formations de niveau 3 qui sont sollicitées par les entreprises du commerce de gros et du commerce international. En effet avec plus d'un million de salariés et près de cent mille embauches brutes par an, dans des métiers aussi variés que le commerce, le transport, la logistique, le commerce international, le secteur du BtoB se caractérise par des besoins impor-

tants en termes de recrutement, et des partenariats fructueux se sont développés bien au-delà des seules formations technico-commerciales. Sans souci d'exhaustivité, nous citerons trois autres diplômes particulièrement prisés par les entreprises du commerce de gros et du commerce international : le BTS Négociation et relation client (NRC), le BTS Commerce international (CI) et le BTS Transport et prestations logistiques (TPL).

Le BTS NRC a la vocation de former des commerciaux de terrain, spécialistes de la relation client et de la négociation commerciale, particulièrement au fait des nouvelles techno-

logies de prospection et de commercialisation. Marqué au départ par une empreinte « BtoC », le BTS NRC s'est orienté naturellement, compte tenu de l'ampleur des besoins, vers le BtoB, sur des produits cependant moins techniques que ceux dont les titulaires du BTS TC font la promotion. Le ministère de l'Éducation nationale vient d'engager aujourd'hui une rénovation en profondeur du référentiel du BTS NRC pour prendre en compte mieux encore les évolutions de la relation client et des nouvelles technologies commerciales, à l'image du cross-canal. Et le commerce de gros est évidemment partenaire de ces réflexions.

Le BTS CI, comme son nom l'indique, est totalement dédié à la relation commerciale internationale : prospection de marchés étrangers, transport international, dédouanement, « sourcing ». Le ou la titulaire du BTS CI maîtrise deux langues étrangères et connaît aussi bien les conditions de vente à l'étranger (les incoterms) et les procédures douanières que les subtilités de la négociation à l'étranger et l'interculturalité. La formation en BTS CI s'appuie en particulier sur un stage long à l'étranger, ainsi que sur des missions « export » organisées en partenariat avec des entreprises françaises.

Le BTS TPL qui, à date, ne participe pas aux Trophées, forme des diplômés sur les fonctions « transport » et « logistique » du commerce de

gros, que celles-ci soient exercées en compte propre ou externalisées, et dont le caractère stratégique n'est plus à démontrer. Spécialiste du transport de marchandises, aussi bien par route, rail, bateau ou avion, le diplômé du BTS TPL est aussi formé au management d'une équipe et à la relation de service, que celle-ci se déploie avec une clientèle extérieure ou avec d'autres entités au sein même de l'entreprise.

Des Trophées du BTS TC au concours de l'excellence commerciale

Nés en 2007 d'une commune initiative de l'inspection générale de l'Éducation nationale et de la CGI, les Trophées du BTS TC ont pour objectif de valoriser des partenariats particulièrement fructueux entre des étudiants et des apprentis d'une part, des entreprises du commerce de gros et international d'autre part, et cela dans le cadre des projets prévus par le nouveau référentiel du BTS TC. Les candidats sont invités à constituer un dossier qui décrit leur projet, l'implication de leur tuteur, la démarche engagée et les résultats obtenus. Un jury national composé à parité de représentants du commerce de gros et de la formation, réuni en février, retient parmi les dix projets qui seront invités à concourir dans le cadre d'une grande manifestation qui se déroule en général à la fin du mois de mars à Paris, dans un lycée hôtelier ou dans un grand hôtel. Le jour de la finale, les étudiants et leurs



tuteurs, accompagnés par leurs professeurs et une délégation de camarades, réalisent différentes épreuves (quiz, négociation commerciale, étude de cas) donnant lieu à plusieurs prix : les Trophées du BTS TC bien entendu, mais aussi le prix de la Meilleure négociation technico-commerciale, ou encore le prix du Projet le plus innovant. Et cela dans une ambiance festive, et en présence de nombreux représentants institutionnels, tant du monde de l'entreprise que celui de la formation. C'est ainsi que cent projets technico-commerciaux ont pu être présentés au cours de cette période de dix ans, pour la plus grande satisfaction des différents partenaires (entreprises et centres de formation) !

Les Olympiades de la vente

Parallèlement, la CGI a soutenu un autre concours, plus ancien et destiné cette fois-ci aux étudiants et apprentis du BTS NRC : les Olympiades de la vente. Comme l'indique sa charte « créée à l'initiative de l'inspection générale de l'Éducation nationale et des DCF (Dirigeants commerciaux de France), les Olympiades de la vente ont pour objectif principal de promouvoir les métiers commerciaux en reconnaissant l'excellence commerciale portée par les étudiant(e)s inscrit (e)s en STS NRC. Les Olympiades commerciales permettent de récompenser la capacité des jeunes à apporter, à travers leurs projets commerciaux, une réelle valeur ajoutée aux entreprises. Elles valorisent ainsi leurs talents

en matière de négociation, d'organisation, d'action et de stratégie au service de l'instauration de relations commerciales durables avec des clients.

Les deux concours étant relativement proches quant à leur esprit, même s'ils visent des publics différents, il a paru intéressant à l'IGEN comme à la CGI et à Intergros – nouveau partenaire de l'opération – de regrouper ces deux manifestations sous un même label. Et d'y adjoindre une manifestation originale destinée cette fois-ci aux BTS CI, qui n'avaient pas jusqu'à présent de concours spécifique. C'est ainsi qu'est né, en 2017, à l'occasion des dix ans des Trophées du BTS TC, le Concours de l'excellence commerciale, composé de trois trophées distincts : les Trophées du BTS TC, les Trophées du BTS NRC et les Trophées du BTS CI. Aux dossiers « papier » se sont substitués désormais des vidéos présentant de façon dynamique et attirante les projets de chaque spécialité. Une autre innovation introduite par ce concours est l'organisation de finales académiques, et cela afin de valoriser le tissu des entreprises locales et les partenariats au plus près des acteurs concernés.

La première finale du Concours de l'Excellence commerciale se déroule à Paris le 28 mars 2017 avec 23 finalistes : 10 finalistes pour les Trophées du BTS NRC, 8 finalistes pour les Trophées du BTS CI et 5 finalistes pour les



Trophées du BTS TC. Selon la déclaration du jury national au terme de la phase d'admissibilité, les projets présentés sont « particulièrement intéressants au regard de la relation école-entreprise, certaines productions se distinguant par la qualité de la mise en image et par la créativité déployée... ».

Il ne reste donc qu'à souhaiter une longue vie au Concours de l'excellence commerciale et au

partenariat engagé entre le secteur du commerce de gros et du commerce international d'une part, les établissements de formation relevant du ministère de l'éducation nationale d'autre part.

Pierre VINARD



BTS

TECHNICO-COMMERCIAL

Le BTS technico-commercial vise à développer une double compétence – à la fois commerciale et technique – au niveau 3, c'est-à-dire deux ans après le baccalauréat. L'objectif est de former des jeunes commerciaux en mesure d'accompagner le développement commercial d'entreprises proposant à leurs clients – en général des professionnels – des solutions techniques qui comportent un niveau élevé de complexité. C'est le diplôme « phare » du commerce de gros et international.

Autonomie et première expérience professionnelle

En 2006, un étudiant du BTS TC du lycée Arago (Perpignan) réalise son projet sur les énergies renouvelables. Onze ans plus tard, après avoir remporté les Trophées du Commerce Interentreprises 2008, il est Technico-Commercial chez CCL.

Au lycée Arago, à Perpignan, on se souvient encore de la toute première édition des Trophées du Commerce Interentreprises. C'était en 2008 et cette année-là, le prix du jury du meilleur projet réalisé en entreprise était remporté par deux étudiants en BTS TC au sein du lycée, dont Charles Van Brussel, alors en 2^{ème} année en formation initiale. Deux ans auparavant, en 2006, Charles venait de réussir son Bac STI Génie Mécanique : « J'avais acquis une compétence technique et je souhaitais m'orienter vers le commerce, une possibilité qu'offrait le BTS TC. »

Dès la première année, le jeune homme recherche une entreprise pour y réaliser un stage qui s'étalera sur deux ans pour un total de 14 semaines : « Nous partons toujours du besoin réel de l'entreprise, explique Cédric Lartigue, responsable pédagogique du BTS TC, au lycée Arago. Nous n'imposons pas de missions particulières, mais il importe qu'elles aient un lien avec le référentiel de la formation et ce dès la première période de stage ». Charles Van Brussel intègre l'ancienne entreprise

Théron, positionnée sur la plomberie et chauffage, rebaptisée Confort Naturel Eco SOLCLED lors de sa reprise en 2006, par Jacques Delclos... lui aussi un ancien étudiant du BTS TC du lycée Arago ! Le dirigeant souhaite orienter à ce moment son activité vers le marché émergent des énergies renouvelables et, plus particulièrement, vers le solaire thermique et le solaire photovoltaïque. À dix-huit ans, Charles est ainsi chargé de développer ce marché, de trouver de nouveaux prospects et convaincre une clientèle existante : « Il s'agissait d'un projet innovant et d'une démarche commerciale stimulante », explique-t-il. « Au cours des deux ans de stage, le projet m'a apporté de l'autonomie et m'a permis de monter en compétence, de prendre confiance en moi, notamment en organisant la présence de l'entreprise sur des salons, des foires et en menant des partenariats avec les fabricants. » Charles le reconnaît volontiers : si ce stage a été couronné d'un succès à titre personnel, c'est grâce à la formation du trio composé de l'enseignant référent, du tuteur d'entreprise et de lui-même.

Certes, les résultats in fine n'ont pas été à la hauteur des ambitions affichées : « Ce segment de marché n'a pas percé en France car il allait à l'encontre de nos habitudes », reconnaît Jacques Delclos, aujourd'hui directeur d'agence du Comptoir Central d'Electricité, au sein du groupe Sonepar, à Perpignan. Cependant, Charles Van Brussel avait de réelles qualités, car il comprenait le fonctionnement du chauffe-eau central, savait l'expliquer tout en étant capable de manier les outils commerciaux. En cela, le BTS TC est parfaitement adapté – et j'ai pu le vérifier comme étudiant – car il permet de développer un argumentaire tout en sachant de quoi l'on parle et en répondant directement aux attentes ».

La rencontre entre le jeune et l'entreprise

De son côté, pendant la période de stage, Cédric Lartigue reste en contact permanent avec son étudiant via un espace numérique de travail mis en place par la CGI, synonyme d'échanges réguliers et Charles rédigea pas moins de trente

compte-rendus. L'enseignant apporte un éclairage complémentaire : « Il n'est pas nécessaire que le projet soit exceptionnel. Ce qui l'est, c'est surtout la rencontre entre le jeune et l'entreprise. Les résultats sont une chose, mais au cours de la 2^{ème} année de stage ce n'est pas uniquement ce point qui importe, mais surtout la construction de la première expérience professionnelle de l'étudiant au sein d'une vraie entreprise, une expérience qui permet de remplir son CV ! »

En cette année 2008, le projet de stage de Charles Van Brussel va prendre une allure inespérée puisqu'il remporte la première édition des Trophées du Commerce interentreprises sur « la mise en place et le développement de la branche énergies renouvelables ». Comme l'explique Jacques Delclos, « C'est la façon d'amener le projet, de le dynamiser, qui a d'abord été récompensée. »

La suite s'écrit presque facilement : « Avec mon BTS et le meilleur projet de France reconnu par le Trophée, j'ai reçu sept propositions, souligne



“

En l'espace de deux ans, [le BTS TC] apporte un gain en maturité professionnelle et l'entreprise teste rapidement l'étudiant afin de lui permettre, si elle l'en estime capable, de prendre ses premières initiatives professionnelles.

”

l'ancien étudiant. Après trois ans au sein d'une entreprise de climatisation et chauffe-eau solaire, sur un développement d'agence à Béziers et où j'ai acquis une forte autonomie, j'ai été embauché en 2012 auprès de l'enseigne CCL comme TC dans le secteur de Béziers, autour du chauffage et de la climatisation. J'apprécie beaucoup la relation clientèle dans le secteur

professionnel car elle peut se construire sur le long terme ». Le hasard a fait récemment se retrouver l'étudiant, le tuteur et l'enseignant, lors d'une journée professionnelle du BTS technico-commercial, organisée début 2017 au lycée Arago. À 28 ans, Charles Van Brussel sait ce que lui a apporté le BTS TC : « En l'espace de deux ans, il apporte un gain en maturité profes-

sionnelle et l'entreprise teste rapidement l'étudiant afin de lui permettre, si elle l'en estime capable, de prendre ses premières initiatives professionnelles. »

BTS TC, FORMATION INITIALE, LYCÉE ARAGO DE PERPIGNAN (PYRÉNÉES ORIENTALES)

Prix du meilleur projet en entreprise,
Trophées du Commerce Interentreprises 2008



Enseignant référent
Cédric Lartigue



Étudiant
Charles Van Brussel



Tuteur
Jacques Delclos*

Entreprise
Confort Naturel
Eco SOLCLED

*Jacques Delclos est aujourd'hui Directeur d'agence
du CCE (Sonepar) à Perpignan

La connexion de deux passions

Une bachelière, pompier volontaire, se lance un peu par hasard dans le BTS TC du lycée La Prat's, réalise brillamment son projet au sein d'une agence du Comptoir Lyonnais d'Électricité, où elle exerce depuis trois ans son métier avec passion.

En 2012, Céline Blandin, en BTS TC au lycée La Prat's de Cluny (Saône-et-Loire) décroche le prix du meilleur projet Technico-commercial aux Trophées du Commerce interentreprises. Quel chemin parcouru pour celle qui avait obtenu, deux ans auparavant, un bac STI Génie électrotechnique au lycée de Cluny : « J'étais sapeur

pompier volontaire et l'orientation qu'offrait ce bac ne correspondait pas à mon rêve professionnel. » Au moment où elle échoue à ses tests de pompier de l'air, elle croise de façon fortuite Pascal Berne, l'enseignant référent du BTS TC qui la convainc de s'engager dans la filière technico-commerciale : « Je n'avais aucune idée de

quoi il s'agissait, se souvient Céline Blandin. Ce dont j'étais certaine, c'était de vouloir lier ma passion d'origine à cette nouvelle voie. »

Inscrite en 1^{ère} année, l'étudiante assiste à une journée de présentation d'entreprises, parmi lesquelles figure le Comptoir Lyonnais d'Électricité (devenu depuis SDME), du groupe Sonepar et Jean-Yves Fontaine, directeur opérationnel de 4 des 25 agences CLE : « Mon rôle consistait à présenter l'entreprise, notre vocation et ses opportunités tout en expliquant ce que l'on attend des étudiants en BTS TC de façon générale et au sein de nos agences. » Il se souvient bien de Céline Blandin : « Parmi les élèves, elle se distinguait par un dynamisme et dégageait un vrai rayonnement. »

« Rampe de lancement »

Sur les conseils et en accord avec son enseignant référent ainsi qu'avec Jean-Yves Fontaine, Céline Blandin se décide à réaliser son projet professionnel à l'agence CLE de Chalon-sur-Saône, dirigée par Luc Masson, qui sera son

tuteur au cours de cette période. Pour son stage, elle décline la proposition qui lui est faite de travailler sur un projet lié à l'éclairage et opte pour son idée de départ, suggérée par Pascal Berne : l'étude et la commercialisation des systèmes de sécurité-incendie en courant faible, une gamme de produits alors peu développée au sein de cette agence. Il s'agit de maintenir le fil avec la vocation première de pompier. Pour Céline Blandin, cette période de stage est « une révélation » : « C'était extraordinaire ! Je pouvais lier ma passion de pompier avec celle, naissante, du commerce ! »

Son projet consiste à fabriquer des outils (supports techniques) auprès de l'équipe commerciale, afin de lui permettre d'identifier les produits, la réglementation, le type d'installation pour les aider dans le chiffrage, tout en formant des clients, la plupart artisans électriciens : « Céline s'est rapprochée des fabricants qui ont animé plusieurs sessions d'information auprès de contacts qualifiés, explique Pascal Berne. Très scolaire au début, elle s'est aguerrie face à



“

*C'était extraordinaire !
Je pouvais lier ma passion de pompier
avec celle, naissante, du commerce !*

”

des moments difficiles et elle a réalisé un sacré boulot ! » Grâce à la plateforme collaborative du BTS TC, la jeune étudiante est restée en contact permanent avec son enseignant référent durant les quatorze semaines de stage à l'agence de Chalon-sur-Saône : « Pascal Berne a toujours été très présent dans mon projet, insiste Céline Blandin. Il m'a poussé dans mes retranchements, car le commerce n'est pas aisé et l'on est souvent confronté à un échec, à des remises en question. » Le résultat de ce projet a été couronné d'un certain succès puisque, pour cette gamme de produits, qui certes partait de loin, le CA a évolué de 19 % sur deux ans. « Le projet

de ce BTS est une excellente rampe de lancement pour intégrer ces étudiants dans le monde professionnel, analyse Jean-Yves Fontaine. Sur huit commerciaux, j'en ai six qui ont suivi ce cursus qui correspond à notre métier et à l'attente de notre entreprise. »

Un trophée et une embauche plus tard

D'une bachelière hésitante, le BTS a transformé Céline Blandin, ou plutôt l'a révélée. Présentée aux Trophées du Commerce Interentreprises 2012, elle a même été lauréate du prix du meilleur projet technico-commercial : « C'est probablement

BTS TC LYCÉE LA PRAT'S DE CLUNY (SAÔNE-ET-LOIRE)

Prix du meilleur projet Technico-commercial 2012

 <p>Enseignant référent Pascal Berne</p>	 <p>Étudiante Céline Blandin</p>		<p>Tuteur Luc Masson</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid white;"/> <p>Entreprise Sonepar</p>
--	--	---	--

la plus belle expérience jusqu'à présent ! », lance l'ancienne étudiante. Grâce au soutien sans faille de son tuteur Luc Masson et de son référent pédagogique, « elle a réussi à rendre compte de façon synthétique de sa démarche avec l'entreprise et a transmis au jury cette capacité de joindre sa passion à son engagement professionnel », se souvient Pascal Berne, qui utilise régulièrement le retour de tels projets pour enrichir ses cours.

Après l'obtention du BTS TC, Céline Blandin donne naissance à une petite fille avant d'être embauchée par une entreprise du secteur infor-

matique : « Ça n'a pas fonctionné car, en réalité, j'avais le profil Sonepar ! » ajoute celle qui, finalement, recontacte Jean-Yves Fontaine seize mois plus tard... pour être embauchée en janvier 2014 comme TC itinérante en CDI, dans la sécurité incendie à l'agence SDME de Beaune. Depuis six mois, Céline Blandin est à l'agence SDME de Chalon-sur-Saône, où elle s'occupe, entre autres, d'éclairage : « J'adore ce métier et clairement j'y suis bien, conclut-elle, enthousiaste. Sonepar, c'est une famille ! »

La réussite d'une page blanche

Lauréate du prix du meilleur projet Technico-commercial 2016, cette étudiante diplômée du BTS TC du lycée Raspail (Paris) poursuit ses études en alternance au sein de l'entreprise qui l'avait accueillie afin de prospecter un nouveau marché.

Les chemins les plus inattendus mènent parfois au BTS TC. Titulaire d'un Bac S, Sandra Pessah démarre sans conviction une première année de DUT en Biologie : « Je ne savais pas quoi faire, où aller, ça ne me plaisait pas et je ne me voyais pas travailler dans un laboratoire ! » Rapidement, elle réagit et se redirige vers une voie commerciale : « J'ai choisi le BTS TC du lycée Raspail parce qu'il était consacré aux nouvelles technologies et aux énergies renouvelables », poursuit l'étudiante. Sandra trouve son stage de BTS à Saint-Ouen, dans l'entreprise

SVH Énergie, filiale du groupe Solution Énergie spécialisée dans le secteur du photovoltaïque et l'aérovoltaïque : « Jusqu'ici très implantés sur l'intégration de panneaux photovoltaïques en rénovation, nous étions persuadés que ces solutions d'intégration pouvaient s'appliquer dans le cadre des maisons individuelles neuves » détaille Théophile Delaloy, directeur commercial de SVH Énergie et tuteur de Sandra Pessah. Cette dernière se voit confier plusieurs missions à réaliser à partir d'une feuille quasiment blanche : créer une offre commerciale auprès

de futurs partenaires, réaliser un référencement dans le cadre d'une première approche prospective, soutien en back office.

Être dans le vrai

Pour l'étudiante, « partir de zéro, c'était une belle opportunité » : « J'ai commencé par réaliser une prospection auprès de constructeurs bioclimatiques, ai réalisé un fichier Excel très complet, puis j'ai envoyé une offre clé en main avant de rappeler mes interlocuteurs pour décrocher un rendez-vous afin d'essayer de construire un

partenariat ». Après une centaine d'appels, elle décroche un premier rendez-vous auprès d'un constructeur de maisons individuelles et s'y rend avec son tuteur, signe de l'ouverture de ce marché. Nouzha Naciri, la responsable pédagogique du BTS TC, salue encore le travail de son étudiante : « Elle a passé beaucoup de temps à identifier les spécialistes de maisons bioclimatiques, à les contacter jusqu'à élaborer un partenariat. Sandra a compris cette offre complexe et elle s'est engagée dans un projet stratégique et non pas de nature scolaire. Nous sommes



“

Partir de zéro, c'était une belle opportunité.

”

là dans le vrai ! » Si l'étudiante a pu conduire un tel projet en BTS, récompensé ensuite aux Trophées du commerce interentreprises 2016, notamment pour le travail de prospection réalisé, c'est aussi pour une bonne raison, comme le souligne sa lauréate : « Durant tout mon stage et pour la présentation aux Trophées, il y a eu de nombreux allers et retours entre Madame Naciri, Monsieur Delaloy et moi-même. Ce fut réellement une zone de confort que de savoir que mes deux principaux interlocuteurs travaillaient de concert. » En insistant sur la qualité relationnelle, le tuteur est aussi de cet avis : « L'enseignante de Sandra a joué un rôle que je qualifierais de moteur, car elle croit en ses élèves et donne aussi envie à l'entreprise de s'investir. Le BTS TC est une chose, mais ce sont les qualités humaines de la responsable pédagogique et l'implication de Sandra qui ont d'abord produit ce résultat »

Avant même que Sandra ne passe son examen de BTS, l'entreprise a exprimé son souhait de l'intégrer et c'est chose faite puisqu'elle est actuellement en contrat d'alternance en CDD chez SVH Energie, en tant qu'assistante marketing et commerciale, tout en poursuivant un Bachelor spécialité marketing en 3^{ème} année à l'Insec : « Je poursuis mon activité sur le développement de ce marché entamé au cours de mon BTS TC. J'avoue être agréablement surprise car, au final, je ne pensais pas arriver là où je suis aujourd'hui.

Tout s'est déroulé à merveille et c'est exactement ce que je voulais réaliser ». Et la suite ? « Je vais poursuivre mes études en alternance jusqu'en Bac + 5 et ensuite, je commencerai à travailler à plein temps ! », lance Sandra Pessah. Son ancienne responsable pédagogique laisse entrevoir une certaine émotion : « Nous préparons les jeunes à un métier et il est socialement important qu'ils soient embauchés à l'issue de leur formation. Et quand un jeune intègre une entreprise, il rend finalement service à son prof ! »

BTS TC LYCÉE RASPAIL DE PARIS

Trophée du meilleur projet Technico-Commercial 2016



Enseignante référente
Nouzha Naciri



Étudiante
Sandra Pessah



Tuteur
Théophile Delaloy

Entreprise
SVH Energie



La réunion de toutes les conditions

À la recherche d'un stage, un étudiant de BTS TC, lauréat des Trophées du Commerce interentreprises 2016, croise, sans le savoir, son futur tuteur et... employeur sur le stand d'un salon professionnel.

Après un Bac STI2D option Systèmes d'information et numérique avec mention « très bien », au lycée Jean-Baptiste Schwilgué, à Sélestat, Yann Bechtel s'inscrit aux classes préparatoires aux grandes écoles Techniques et Sciences industrielles (TSI) de Colmar. Tout ne s'y passe pas comme prévu : « Je me suis perdu en route à cause des maths, explique Yann, qui se réoriente et découvre le BTS TC à l'occasion d'une journée portes ouvertes organisées par son lycée. Rentré en BTS en septembre 2014, le jeune étudiant peine à trouver un stage.

C'est un peu par hasard qu'il se rend à un salon professionnel organisé à Sélestat : « Jusqu'ici j'avais envoyé cinquante demandes de stage avec une lettre de motivation, et même avec une dizaine d'entretiens réalisés, il ne se passait rien », se souvient-il. C'est là qu'il croise le stand d'une petite structure baptisée Artisans Associés, implantée à Sainte-Marie-Aux-Mines et spécialisée dans le secteur du bâtiment, dont le photovoltaïque : « Yann était avec un camarade, explique Martin Wolf, co-gérant. Il a laissé

une image très positive et j'ai été étonné qu'il n'ait pas trouvé de stage. » Quelques mois plus tard, l'entreprise décide de relancer son activité dans le photovoltaïque et repense soudain à cet étudiant : « L'entreprise nous a contactés après coup pour avoir les coordonnées de Yann, explique Martine Marchal-Minazzi, enseignante référent en charge de la gestion de projet du BTS TC. Celle-ci voulait lui proposer un stage, alors même qu'à l'origine, ce n'était pas du tout dans son intention de prendre un stagiaire. »

Un stage solaire

C'est qu'après avoir traversé sans trop d'encombres la crise du secteur, Artisan Associés veut développer deux projets autour du photovoltaïque : un panneau hybride – Dual Sun – ainsi qu'un concept de cabane solaire livré clés en main. C'est en tant que commercial que Yann Bechtel fait son entrée dans l'entreprise, accompagné par son enseignante qui participe à la définition du projet : « J'ai rencontré M. Wolf plusieurs fois pour discuter des missions qui pourraient être confiées à Yann en rapport

avec le référentiel de formation, mais également étoffer au mieux son projet et ses actions commerciales. » Pour le jeune étudiant, c'est une ouverture inespérée : « Pour Dual Sun, j'ai ciblé au départ les campings et les gîtes et constitué un fichier de prospects exploitable. J'ai mis au point des flyers et réalisé un publipostage. Quant à la cabane solaire, je me suis orienté vers les campings,

avant de contacter les architectes et entamer un travail de prescription sur le long terme. » Le stage constitue au final un apport mutuel, comme l'explique l'enseignante : « Yann a été à l'image de lui-même en entreprise et s'est approprié très rapidement les compétences nécessaires liées à son projet en allant même bien plus loin que ce que l'entreprise attendait ! Il s'est lancé de



“

Yann a été à l'image de lui-même en entreprise et s'est approprié très rapidement les compétences nécessaires liées à son projet en allant même bien plus loin que ce que l'entreprise attendait !

”

lui-même dans une étude technique très approfondie, parallèlement à la mise en œuvre de ses actions commerciales. Quant à son tuteur, il s'est toujours montré soucieux d'être en phase avec les exigences de la formation et de permettre à Yann de découvrir le maximum de choses et de développer un maximum de compétences. » Martin Wolf confirme cette impression : « Martine Marchal nous a permis d'identifier les besoins de l'entreprise et nous nous sommes calés sur le cahier des charges du BTS TC en privilégiant la vente auprès des professionnels », souligne-t-il.

Un apport mutuel

Assez logiquement, Yann Bechtel décroche les Trophées du Commerce interentreprises 2016. Avec humilité, il remercie son tuteur et son enseignante pour « le bel accompagnement » dont il a bénéficié. Pour le tuteur, un tel stagiaire est une révélation qui n'est pas cependant le fruit du hasard : « Trois conditions ont été réunies au cours de ce stage, insiste Martin Wolf. La première est la qualité de ce BTS TC pour laquelle il convient de souligner l'excellent travail des professeurs. La seconde tient au niveau d'exigence de l'enseignante référent.

La troisième tient à Yann lui-même car ce jeune sort vraiment du lot et s'est révélé durant son stage. » L'histoire est d'autant plus belle qu'Artisans Associés a enregistré une progression de son activité en photovoltaïque et a tout entrepris pour recruter Yann à la sortie du BTS.

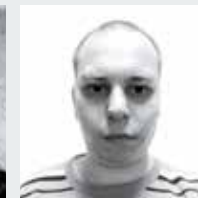
Il y est actuellement embauché comme assistant commercial et marketing en CDI en alternance, dans le cadre d'une période de professionnalisation, tout en étant inscrit en licence 3 Commerce vente et marketing, au Cnam de Strasbourg : « Si Yann veut partir ou expérimenter autre chose, évidemment, nous ne le retiendrons pas » prévient son employeur et ancien tuteur. Pour Yann, qui s'occupe en toute autonomie de la transformation digitale de l'entreprise et poursuit ses efforts sur le marché du photovoltaïque, la situation est claire : « Pour me consacrer à temps plein à Artisans Associés et travailler sur des solutions encore plus complexes, je vais probablement me réorienter vers des cours du soir afin de devenir ingénieur en énergies renouvelables. » Tout cela, parce qu'un jour, un étudiant sans stage n'a pas hésité à aller se présenter sur un stand dans un salon professionnel...

BTS TC AU LYCÉE JEAN-BAPTISTE SCHWILGUÉ DE SÉLESTAT (BAS-RHIN)

Trophées du Commerce interentreprises 2016



Enseignante référente
Martine Marchal-Minazzi



Étudiant
Yann Bechtel



Tuteur
Martin Wolf

Entreprise
Artisans Associés

Profil atypique et méthode reproductible

De l'exploitation chevaline aux mécanismes de transmission, du Bac pro au Master, cette étudiante de BTS TC au lycée du Mont-Blanc, a franchi ces belles étapes avec brio.



“

Ce fut une très belle expérience humaine. Je suis sortie de mon contexte de base, la passion des chevaux, pour acquérir une expérience dans un tout autre domaine.

”

Arrivée en 1^{ère} ES (Économique et Social), Léa Paravy, alors lycéenne, se rend rapidement compte qu'elle « n'est pas destinée à rester derrière une chaise » ! Elle veut mettre en adéquation ses études et sa passion du cheval : « En plein milieu de l'année 2009, je décide de basculer en Bac pro Conduite et gestion d'une exploitation agricole option Élevage et valorisation du cheval, que j'obtiens dans le cadre d'un contrat en alternance », explique-t-elle.

Suite à l'obtention de son diplôme, Léa Paravy veut poursuivre ses études dans cette voie. Lors d'un salon Studyrama, à Annecy, elle croise la route de Claire Moreau, enseignante en Économie et gestion en BTS TC au lycée du Mont-Blanc, à Passy, dans la vallée de Chamonix. Léa intègre le BTS TC en 2011 et tente de trouver une structure spécialisée dans l'équipement équin à proximité d'Annecy. Las. « Ma tentative n'a pas porté ses fruits et j'ai perdu du temps », reconnaît l'étudiante qui, conseillée par Claire Moreau, accepte d'élargir son champ de recherches. C'est à ce moment-là qu'elle va trouver

l'agence d'Annecy de la société Michaud Chailly, dont l'activité repose sur la distribution d'éléments de transmission et accessoires (roulement, motorisation, pneumatique, guidage et enchaînement linéaire...) : « Michaud Chailly est un partenaire récurrent et de longue date du BTS Technico-commercial du lycée du Mont-Blanc, explique Claire Moreau. Le projet de Léa Paravy au sein de l'agence d'Annecy entre à ce titre pleinement dans le cadre de notre spécialité « Mécatronique & Qualité environnementale ».

Excellente intégration

Partant du constat qu'il y a une corrélation entre le chiffre d'affaires mensuel et le nombre de clients actifs, la problématique du projet devenait la suivante : « Quelles actions mettre en place pour permettre d'activer des comptes clients pour sécuriser et pérenniser les part de marché de l'entreprise ? Le projet de l'étudiante s'articule donc autour de la qualification des cibles, « de façon à prioriser des actions commerciales de la force de vente ». Son tuteur, Franck Janiaud, également directeur de l'agence

Michaud Chailly d'Annecy, revient sur les enjeux du stage de l'étudiante : « Nous n'avions pas de méthode précise en matière d'offre de prix ou de relance et une action de suivi et de prospection, comme en propose souvent le BTS TC du lycée du Mont-Blanc, était très adaptée. Nous avons fourni à Léa un fichier de clients, dont une partie était active, une autre ne l'était plus et une dernière restait à qualifier. Grâce à son excellente intégration dans l'équipe, son sens de l'initiative et son apprentissage rapide des procédures de traitement des appels des clients, Léa a été en mesure d'étoffer la force de vente sédentaire. »

Nouvelle méthode

Épaulée par l'équipe pédagogique et son tuteur, la jeune étudiante a réalisé un important travail : « J'ai développé des outils Excel pour mieux retrouver et suivre les clients au fil du temps », détaille-t-elle. Léa a mis 377 comptes clients à jour, renseigné 4 500 adresses mail, a priorisé les cibles, réactivé des comptes et même mené une fonction commerciale dans la zone des

Glaisins, à Annecy, après une prospection ciblée. Franck Janiaud trouve le bilan très positif : « Elle a apporté une méthode de travail dont nous ne disposions pas en matière de prospection et nous continuons à nous en servir aujourd'hui. Sa progression au sein de l'agence est d'autant plus remarquable que son profil était très atypique : pas simple de passer du domaine de l'exploitation agricole chevaline au négoce de transmission mécanique ! »

Pour Léa, qui a reçu en outre le prix de la Meilleure négociation technico-commerciale aux Trophées du Commerce interentreprises 2013, l'expérience s'est avérée une réussite : « Ce fut une très belle expérience humaine. Je suis sortie de mon contexte de base, la passion des chevaux, pour acquérir une expérience dans un tout autre domaine. Cette motivation m'a permis de mener à bien un projet d'importance en m'impliquant en dehors des cours. J'ai aussi appris sur moi et gagné en confiance. Et ce n'est pas parce que l'on sort d'un Bac pro que l'on ne peut pas réussir ! »

BTS TC AU LYCÉE DU MONT-BLANC-RENÉ DAYVE À PASSY (HAUTE-SAVOIE)

Prix de la Meilleure Négociation technico-commerciale 2013



Enseignante référente
Claire Moreau



Étudiante
Léa Paravy



Tuteur
Franck Janiaud

Entreprise
Michaud Chailly
(Groupe Émile Maurin)

Après l'obtention de son BTS TC, Léa Paravy s'est inscrite en licence Pro Management de la Relation commerciale à l'IUT d'Annecy, sous forme de contrat en alternance à Décathlon. Sur le même mode, elle a consacré les deux années suivantes au master Management et Stratégies de l'entreprise. Aujourd'hui, elle est directrice adjointe d'un magasin Naf Naf,

spécialisé dans le prêt-à-porter, près d'Annecy : « Je compte poursuivre mon évolution professionnelle, lance-t-elle, avant d'ajouter : outre qu'il s'est agi de mes deux plus belles années d'études, le BTS TC a joué un rôle déterminant dans ma vie en me faisant comprendre que j'étais lancée dans une dynamique. »

Les clés des bonnes pratiques

On peut avoir obtenu son BTS TC et connaître ensuite des hauts et des bas. Pour autant, dans tout ce qu'il entreprend, cet ancien étudiant, lauréat des Trophées 2009, s'appuie encore sur les apprentissages de sa formation d'origine.

Lauréat des Trophées du Commerce Interentreprises en 2009, Luc Lefébure semble avoir déjà traversé plusieurs vies : « Après mon Bac Génie Électronique passé en 2005 au lycée Richelieu, à Rueil-Malmaison, je me suis orienté en DUT Génie GE2I, mais je ne m'y suis pas plu. » Il passe ses examens sans trop y croire et cherche aussitôt à poursuivre ses études :

« Malgré tout, j'aimais beaucoup l'électronique et l'informatique industrielle, poursuit Luc. Comme j'étais de nature stressée, je me suis demandé si la vente ne serait pas une solution pour m'ouvrir. » Il ne le sait pas encore à ce moment-là, mais cinq ans plus tard, il apprendra par hasard sa réussite à l'examen et l'obtention de son DUT.

Croisant un camarade qui avait passé le BTS TC du lycée Richelieu, il est convaincu par cette formation, tente sa chance, mais apprend que les listes sont closes : « J'y suis allé au culot et j'ai réussi à obtenir un rendez-vous auprès de Nouzha Naciri, responsable pédagogique du BTS TC. Et j'ai été accepté ! » Il commence les cours en 2008 et trouve son stage au sein d'Atlas Copco, un groupe industriel suédois spécialisé notamment dans les compresseurs d'air et de gaz : « J'avais déjà d'excellentes relations avec cette entreprise implantée à Saint-Ouen-l'Aumône, souligne Nouzha Naciri et Luc a trouvé dans ce stage la motivation d'aller au bout de sa formation. »

C'est que le contexte - la crise économique de 2008 - se prête à un projet intéressant, celui « d'associer le service au produit », comme le précise la responsable pédagogique : « Le groupe disposait d'une belle compétence technique et il souhaitait développer son offre de services pour fidéliser ses clients, ce qui était assez novateur à l'époque ».

Du produit au service maintenance

L'objectif de Luc Lefébure consiste à mettre en place un certain nombre d'outils pour proposer des services de maintenance dans le domaine des compresseurs mobiles, un secteur où les clients sont pour moitié des entreprises du BTP et l'autre moitié des loueurs : « J'ai d'abord trié, mis à jour et archivé l'ensemble du fichier clients avant de créer des supports de vente, une série de brochures, d'arguments de ventes, pour ensuite les transmettre par mail, détaille Luc. C'est un projet à long terme auquel j'ai participé. » Marie-Thérèse Carriqui, chef de produits, a été la tutrice de l'étudiant au sein d'Atlas Copco France : « Je me souviens d'un jeune homme joyeux, très dynamique ainsi que d'une étroite collaboration avec Madame Naciri. » En cours, Luc planche sur la méthodologie pour mener son projet, apprend à élaborer des fichiers, à cibler la clientèle, à mener les entretiens téléphoniques : « Il a su élaborer une offre en cours, complétée par le soutien de l'entreprise pour maîtriser l'outil informatique,

“

C'est important que de tels partages aient lieu car nous sommes dans la transmission d'un savoir. Tandis que l'étudiant acquiert les clés des bonnes pratiques avec ses enseignants, nous lui insufflons ce qu'il manque souvent aux jeunes, c'est-à-dire la confiance en eux.

”



explique Nouzha Naciri. Quotidiennement, il me faisait parvenir un tableau de bord pour vérifier que la logique de la démarche était respectée et je confrontais ses résultats avec le tuteur car, si j'ai une vision méthodologique, le tuteur possède une vision stratégique. Le choix de l'entreprise est donc crucial. »

Insuffler la confiance

Sélectionné pour les Trophées du Commerce interentreprises 2009, Luc va s'engager dans ce challenge, très soutenu par son enseignante référente et son tuteur : « Ce qui a plu au jury,

c'était l'optimisme d'un tel projet dans un contexte de crise », estime Luc Lefébure qui est proclamé lauréat. Marie-Thérèse Carriqui en conserve un souvenir intact : « Nous avons gagné parce que nous étions très soudés et motivés. C'était un échange gagnant-gagnant. C'est important que de tels partages aient lieu car nous sommes dans la transmission d'un savoir. Tandis que l'étudiant acquiert les clés des bonnes pratiques avec ses enseignants, nous lui insufflons ce qu'il manque souvent aux jeunes, c'est-à-dire la confiance en eux. » La suite aurait pu s'écrire simplement, mais ce ne fut pas

BTS TC AU LYCÉE RICHELIEU À RUEIL-MALMAISON (HAUTS-DE-SEINE)

Trophées du Commerce Interentreprises 2009

 <p>Enseignante référente Nouzha Naciri</p>	 <p>Étudiant Luc Lefébure</p>	 <p>Tutrice Marie-Thérèse Carriqui</p> <hr/> <p>Entreprise Atlas Copco France</p>
---	---	--

le cas : « Les aléas ont fait que j'ai déménagé dans le Var et que je n'ai pas trouvé d'entreprise m'acceptant en alternance, poursuit Luc. J'ai travaillé dans un fast-food, puis je me suis lancé dans un projet passionnant avec mon épouse en créant une librairie spécialisée dans la BD, après une étude de marché réalisée selon les principes appris en BTS TC. » Au bout d'un an, l'activité cesse et Luc se retrouve dans le monde de la grande distribution, chez Aldi, où il est actuellement premier encadrant. Là où d'autres se seraient peut-être découragés, à 30 ans, il exprime son enthousiasme : « J'ai suffisamment

de responsabilités pour ouvrir et fermer le magasin, explique-t-il. Ce que je pratique au quotidien, l'approche clientèle, la façon d'agencer ou de vendre les produits, passer les commandes, tout cela, je l'ai vu en BTS TC ! » Et au final, quand il évoque cette période, une émotion transparait dans ses propos : « Ce furent deux très belles années qui m'ont beaucoup appris et aidé dans tout ce que j'ai entrepris par la suite. »





BTS

NÉGOCIATION & RELATION CLIENT

Le BTS NRC a la vocation de former des commerciaux de terrain, spécialistes de la relation client et de la négociation commerciale, particulièrement au fait des nouvelles technologies de prospection et de commercialisation. Marqué au départ par une empreinte « BtoC », le BTS NRC s'est orienté naturellement, compte tenu de l'ampleur des besoins, vers le BtoB.

Un impressionnant tremplin

En partant d'un Bac Pro, une jeune étudiante réussit son BTS NRC, remporte le Prix du BtoB aux Olympiades 2012 et sort majeure de promotion de son Master.



“

Le BTS NRC permet une réelle complémentarité entre l'apport théorique et la réalité de l'entreprise avec, par exemple, la négociation en situation difficile et le besoin de réactivité.

”

Un jour, dans son cheminement, Mona Fontaine a croisé la route du BTS NRC, « une chance dans un parcours atypique, capable de permettre de réaliser de longues études ».

Après avoir échoué par deux fois au Bac ES, Mona s'inscrit en Bac pro Ventes au lycée Jacques Prévert à Versailles, où elle décroche, à l'issue des épreuves, une mention « Très bien » avec une moyenne de 17,56/20. C'est à ce moment là, en 2010, qu'elle décide de poursuivre ses études en BTS NRC au lycée Marie Curie, dans la même commune.

L'étudiante démarre son projet de formation au sein de Tamaya Telecom implantée à Boulogne-Billancourt. Cette société, créée un an plus tôt, est spécialisée dans le domaine de la connexion Internet et de la sécurisation informatique des données. Sylvia Besse, l'enseignante en charge du BTS NRC, définit avec Frédéric Ordroneau, PDG de Tamaya Telecom, ainsi qu'avec Mona les contours du projet professionnel : « Le projet est toujours un besoin qui émane

de l'entreprise et celle-ci n'avait pas eu le temps de créer un certain nombre d'outils » explique Sylvia Besse. Avant de dresser des objectifs, il a fallu mettre en place une matrice d'analyse stratégique identifiant forces et faiblesses, opportunités et contraintes. À partir de cet outil de diagnostic, naît le projet de l'entreprise, qui se traduit en objectifs avec la création d'outils qui doivent automatiquement générer du chiffre d'affaires. » Mona Fontaine est chargée de développer la notoriété de la société, de fidéliser le portefeuille clients et d'augmenter le CA : « J'ai créé une base de données à partir des pages jaunes, pris des rendez-vous, développé le portefeuille clients », détaille l'ancienne étudiante.

Pour Frédéric Ordronneau, qui accueille depuis des années des étudiants de Sylvia Besse, le BTS NRC « permet une réelle complémentarité entre l'apport théorique et la réalité de l'entreprise avec, par exemple, la négociation en situation difficile et le besoin de réactivité ». L'organisation du stage, avec la possibilité de présence d'un jour par semaine en entreprise, lui permet de garder le fil directeur de ses missions.

En situation réelle

Le résultat satisfait tout le monde : « Mona a été

en situation de véritable commerciale, se souvient sa responsable pédagogique. Elle a créé des outils pertinents, comme un guide d'entretien téléphonique, elle a réussi à passer de nombreux barrages et a été capable de développer un argumentaire produits. » Dans la foulée, Mona est sélectionnée pour passer le concours des Olympiades et décroche le prix du BtoB : « Le jury a été sensible à ma capacité d'apporter une analyse réelle à partir des remontées du terrain et d'avoir proposé des réponses à la problématique en développant le portefeuille clients avec des moyens modernes, comme l'ouverture vers les réseaux sociaux. » Aujourd'hui dirigeant associé d'EasyIT, Frédéric Ordronneau a joué, en tant que tuteur de Mona, un vrai rôle d'appui dans la préparation des Olympiades : « La présentation de Mona était particulièrement structurée et elle a su faire passer avec une réelle intelligence un message sur les enjeux de la sécurité informatique ».

Suite à cette reconnaissance, Mona Fontaine est remarquée par les Dirigeants Commerciaux de France (DCF) et elle est rapidement contactée par plusieurs sociétés qui lui proposent un contrat en alternance ou une embauche. Conseillée par Sylvia Besse, elle choisit de pour-

suivre ses études et s'inscrit à l'École Supérieure des Ventes de Saint-Germain-en-Laye – une École de commerce - en licence et master de manager en ingénierie d'affaires spécialisation IT (technologies de l'information), dont elle ressort diplômée en 2015... majeure de sa promotion ! Pour Sylvia Besse, le parcours de son ancienne étudiante est remarquable : « Ce qu'a réalisé Mona, qui, dès le départ avait une personnalité intéressante, est très impressionnant et le BTS ainsi que le Prix du BtoB ont constitué un tremplin. C'est à la fois motivant pour l'équipe enseignante, mais cela constitue aussi un outil de valorisation au niveau du BTS NRC. Nous restons une formation initiale, mais qui, avec 16 semaines de stages sur deux ans et une journée hebdomadaire, est à la limite de l'alternance et en tout cas considérée comme une expérience professionnelle. »

Tremplin. Le mot revient dans les propos de Mona Fontaine : « Sans le BTS NRC qui a été un tremplin, je n'aurais jamais pu entrer en école de commerce. Quand je suis arrivée en Bac pro, qu'on surnommait « lycée de la dernière chance », je souhaitais atteindre le plus haut niveau de diplôme possible pour m'ouvrir des portes plus facilement et m'offrir de réelles opportunités. »

BTS NRC LYCÉE MARIE CURIE DE VERSAILLES (YVELINES)

Prix du BtoB aux Olympiades 2012



Enseignante référente
Sylvia Besse



Étudiante
Mona Fontaine



Tuteur
Frédéric Ordronneau*

Entreprise
Tamaya Telecom

*Frédéric Ordronneau est aujourd'hui dirigeant associé d'EseayIT

Redynamiser la politique commerciale d'une entreprise

En Haute-Savoie, une étudiante en BTS NRC réussit, grâce à sa motivation, au contenu de sa formation et aux nombreux échanges avec son tuteur, à relancer l'activité commerciale de l'entreprise qui l'accueille.

« Trois ans après son passage dans l'entreprise, nous conservons encore sa méthode de travail. » Le compliment sonne juste et il provient de Jean Bugnon, gérant des établissements Bugnon, fabricant de tubes de plastiques souples implanté à Lugrin, une commune située face au lac Léman, en Haute-Savoie. Cette reconnaissance s'adresse à Charlotte Lagarrigue, qui y a réalisé son projet professionnel dans le cadre d'un BTS NRC en voie initiale, projet couronné en 2014 par le Prix du meilleur projet aux Olympiades.

Après un Bac STG option marketing au lycée La Versoie, à Thonon-les-Bains, Charlotte s'oriente vers le BTS : « J'avais une préférence pour le volet commercial avec l'idée d'aller chercher les clients et de répondre à leurs besoins. » La rencontre s'opère lors d'une présentation de l'entreprise auprès des étudiants : « Nous souhaitons accueillir un stagiaire capable de nous faire avancer, explique Jean Bugnon. Nous savions quelles missions lui confier, comme la relance des devis et la prospection de nouveaux clients. Après plusieurs entretiens, nous avons

choisi Charlotte pour la qualité de sa présentation et son attitude ». Rapidement, Anne Tesson-David, responsable de la formation de l'étudiante, dessine les contours du projet avec Charlotte et Jean Bugnon, le tuteur en entreprise : « Il convenait de le définir en fonction du référentiel du BTS, avec comme axe une démarche active envers les clients ainsi que la recherche d'un impact sur le chiffre d'affaires. » Cet objectif partait d'un constat : grâce à des carnets de commandes bien remplis, l'entreprise, très orientée vers le secteur de la cosmétique, n'avait jusqu'ici jamais vraiment eu à mener une politique commerciale.

Relance devis et nouveaux clients

Le changement de climat économique, en 2011, a incité l'entreprise à mener une réflexion sur la structuration de sa démarche commerciale et de son portefeuille clients. « J'ai été chargée de la relance des devis mais aussi de trouver de nouveaux clients, notamment en me déplaçant avec Jean Bugnon sur des salons professionnels, détaille Charlotte Lagarrigue. Je

me suis occupée de la fidélisation des clients, de l'envoi d'échantillons de nouveaux bouchons, mais aussi de la réactivation d'une newsletter et de la mise à jour du site Internet. »

Tout au long de ses semaines de stages, l'étudiante est très entourée. Par son enseignante, qui organise des rendez-vous réguliers en pré-

sence du tuteur, moments très utiles qui permettent de redéfinir le contenu des missions, sans parler du compte-rendu hebdomadaire transmis par l'étudiante à sa responsable de formation. Côté entreprise, après avoir effectué un passage en production pour comprendre le lien avec les enjeux commerciaux, Charlotte se rend à un entretien tous les jeudis avec son tuteur

“

En matière de relance devis, nous avons conservé la façon de travailler de Charlotte : elle a redynamisé nos actions, structuré l'organisation commerciale et son action a même débouché sur l'embauche d'une assistante technico-commerciale.

”



pour fixer l'objectif à la journée, à la semaine et au mois, du suivi des relances à l'organisation d'un planning de déplacement par région : « Les réunions étaient nombreuses et les échanges au sein des établissements Bugnon m'ont beaucoup apporté », souligne l'ancienne étudiante.

Le résultat du projet professionnel a été plus que conforme aux attentes puisque les relances téléphoniques et les prospections ont contribué à la croissance du chiffre d'affaires. Mieux : la méthodologie employée est restée. « En matière de relance devis, nous avons conservé la façon de travailler de Charlotte : elle a redynamisé nos

actions, structuré l'organisation commerciale et son action a même débouché sur l'embauche d'une assistante technico-commerciale », indique Jean Bugnon. Pour Anne-Tesson David, l'étudiante s'est épanouie : « Plutôt réservée au début de son BTS, Charlotte a gagné en aisance à l'oral et elle a progressivement pris confiance en elle. »

Et la suite de son parcours en témoigne. Après l'obtention du prix du meilleur projet des Olympiades 2014, Charlotte Lagarrigue s'est lancée dans une licence pro marketing et communication à l'IPAC, en Haute-Savoie : « Il s'agissait

BTS NRC LYCÉE LA VERSOIE DE THONON-LES-BAINS (HAUTE-SAVOIE)

Prix du meilleur projet des Olympiades 2014

			<p>Tuteur Jean Bugnon</p> <hr/> <p>Entreprise Établissements Bugnon</p>
<p>Enseignante référente Anne Tesson-David</p>	<p>Étudiante Charlotte Lagarrigue</p>		

d'un contrat en alternance avec un poste d'assistante commerciale dans une entreprise de décoration, explique-t-elle. En août 2015, j'ai suivi une formation de 4 mois au GRETA, en anglais appliqué au tourisme, et après un stage effectué aux Thermes de Thonon-les-Bains, j'ai trouvé un poste de commerciale dans la régie publicitaire de La Radio Plus, groupe E.G. Active. Si j'ai décroché ce poste, c'est bien grâce à l'expérience acquise au cours de mon stage de BTS NRC ! » Anne Tesson-David confirme, en se félicitant de ce parcours « qui démontre aux étudiants du BTS NRC qu'ils trouvent effectivement du travail ».

L'élan de la confiance

Grâce à la bienveillance des enseignants et de son tuteur, cet étudiant de BTS NRC a acquis une confiance et une motivation qui lui ont permis de remporter la Palme des Olympiades 2015 et d'aller encore plus loin.

À peine titulaire d'un Bac professionnel commercial, Dorian Hébert, originaire de la région parisienne, s'inscrit en BTS NRC au lycée Jean Monnet, à Montpellier. Il va s'atteler à réaliser son projet en entreprise au sein des Vignobles d'Oc, un négoce en vin travaillant avec le secteur de la grande distribution. « Dorian a développé son projet pendant seize semaines de stages réparties sur deux ans, dont huit semaines d'affilée », détaille Christine Ruan, l'enseignante référente de la moitié des élèves du BTS NRC, dont Dorian.

Ce projet, émanant naturellement de la demande de l'entreprise, est assez complexe : « Nous travaillons régulièrement avec les enseignants de ce BTS et il importe que l'étudiant soit présent sur le terrain, explique Ludovic Ramos, responsable commercial des Vignobles d'Oc et tuteur de Dorian. Le terrain, ce sont nos magasins où l'on négocie un référencement annuel et où l'on réalise des opérations commerciales tout au long de l'année. Cela signifie un passage hebdomadaire en magasin afin de faire respecter les plans d'implantation, mais aussi contrôler

les ruptures, prendre les commandes, des missions qui exigent beaucoup d'énergie et de présence. » Dorian va être chargé de conquérir de nouveaux clients, de fidéliser les autres et même de reconquérir les clients perdus.

Après une période d'observation aux côtés de Ludovic Ramos et Marc Saada, gérant du négoce, Dorian va être chargé d'organiser des

“

J'étais considéré comme un salarié et pas comme un stagiaire. Bien qu'en deux ans on ne puisse pas tout apprendre, (...) j'ai rapidement compris que la notion de marge était primordiale (...).

”

tournées sur une aire géographique de Nîmes à Narbonne, couvrant de 60 à 70 magasins. Sans hésiter, Dorian s'engage pleinement : « J'étais considéré comme un salarié et pas comme un stagiaire. Bien qu'en deux ans on ne puisse pas tout apprendre, le secteur de la grande distribution est intéressant et j'ai rapidement compris que la notion de marge était primordiale pour eux. » De plus, Dorian, aidé par son ensei-

gnante, propose d'accentuer son travail sur le multicanal : « Dorian a travaillé sur les prémices de ces nouveaux canaux de distribution, notamment à travers les portails des magasins, par exemple, sur les promotions mensuelles », ajoute Ludovic Ramos.

Au terme de son stage, les résultats sont particulièrement positifs : « Grâce à Dorian, nous avons rentré trois nouveaux clients et le chiffre d'affaires a progressé dans dix magasins. Au final, nous avons généré une progression du CA par rapport à l'année n-1, se félicite le responsable, qui ajoute : tant dans son comportement, son état d'esprit ou les contacts qu'il a noués, Dorian a représenté une réelle valeur ajoutée de l'entreprise sur les deux ans. » L'histoire pourrait s'arrêter là. Or, elle va prendre une nouvelle tournure.

Le « Graal » des Olympiades

C'est alors que Christine Ruan présente à sa classe, comme tous les deux ans, le concours des Olympiades commerciales. Au terme de

plusieurs étapes, c'est le dossier de Dorian qui est sélectionné au niveau académique pour concourir au niveau national : « Plus que le projet, c'est avant tout le savoir-être de Dorian qui a importé, sa motivation et sa conviction », estime l'enseignante, qui rend aussi hommage au tuteur de Dorian pour son implication dans ce challenge. Dorian, qui a remporté la Palme des Olympiades 2015, sait ce qu'il doit aux deux piliers de son projet professionnel : « Gagner les Olympiades, c'est atteindre le Graal ! Madame Ruan m'a apporté beaucoup, tant sur les méthodes de négociation qu'en matière d'organisation, notamment sur la façon de répartir mes charges de travail hebdomadaire, mais elle m'a aussi, grâce à de nombreuses répétitions, apporté une aisance à l'oral. Quant à Ludovic Ramos, sans lui nous n'aurions pas pu réussir. Il s'est impliqué et, au final, c'est le trio qui a gagné cette Palme ! »

Se projeter

Après son BTS, Dorian s'est inscrit en CPGE Management ATS (classe préparatoire aux grandes écoles de management en Adaptation aux techniciens supérieurs) au lycée Jules Guesde, à Montpellier. Cette formation en un an - où Dorian a alterné les enseignements du lycée et ceux de l'université Montpellier 3 - lui a permis d'intégrer l'École de commerce et de management Kedge Business School, à Talence, près de Bordeaux. À 21 ans, tout

en se projetant dans l'avenir, Dorian Hébert porte un regard plein d'humilité sur lui-même : « Pendant ce BTS, mes profs et mon tuteur ont été à mes côtés et m'ont permis de comprendre que je n'étais pas plus bête qu'un autre, voire que je pouvais prendre l'élan pour viser plus haut. Après mes études, je sais maintenant que je choisirai entre deux objectifs : travailler dans le marketing ou créer mon entreprise. »

BTS NRC AU LYCÉE JEAN MONNET DE MONTPELLIER (HÉRAULT)

Palme des Olympiades 2015



Enseignante référente
Christine Ruan



Étudiant
Dorian Hébert



Tuteur
Ludovic Ramos

Entreprise
Les Vignobles d'oc
(Montpellier)



Une zone de confort

Cet ancien étudiant de BTS NRC et lauréat de la palme des Olympiades 2014 a acquis son autonomie grâce à la qualité d'organisation du projet professionnel mise en place entre l'équipe pédagogique et l'entreprise.

À 22 ans, Arnaud Brion est ingénieur commercial au sein de la société Adista, opérateur de services hébergés, spécialisé dans les réseaux très haut débit. Pour en arriver là, il convient de revenir quelques années plus tôt, lorsqu'au lycée Saint-Jacques-de-Compostelle, à Poitiers, Arnaud s'oriente vers un Bac pro Commerce avant de se diriger vers la filière d'un BAC STG option marketing. Inscrit ensuite en BTS NRC, il débute un contrat en alternance dans une entreprise avant de revenir très rapidement en formation initiale, et dont il ressortira diplômé et auréolé de la Palme des Olympiades 2014.

Dès la 1^{ère} année de BTS, l'étudiant choisit d'effectuer son projet professionnel chez RSI Informatique, une entreprise de vingt salariés implantée à Saint-Benoît, près de Poitiers : « RSI Informatique est spécialisée en mode intégrateur auprès des entreprises et elle avait un projet commercial structuré autour d'une nouvelle offre, explique Arnaud Brion. Mes objectifs consistaient à travailler sur le portefeuille de clients existant et d'en trouver de nouveaux. »

Près de trois ans plus tard, Philippe Gaitte, le dirigeant de l'entreprise et tuteur d'Arnaud, revient sur cet étudiant qu'il qualifie « de l'un des plus motivés qu'il ait connu », avant d'ajouter : « Nous sommes partenaires de ce BTS depuis longtemps et c'est pour nous une façon de repérer des profils intéressants, de créer un vivier d'emplois futurs. Nous l'avons accueilli au moment où nous accentuons notre déploiement sur le territoire de Poitiers à travers le développement du réseau à fibre optique, dans le cadre d'une délégation de service public. » L'articulation entre le lycée, l'étudiant et l'entreprise prend tout son sens dans ce cas, car chacun a œuvré pour rendre le projet professionnel le plus adapté possible : « Sa mise en place est tripartite, souligne Laurence Fruchard-Couder, l'enseignante notamment chargée de la gestion de projet. C'est le cœur du BTS, celui d'un projet tourné autour de la négociation et de la relation avec le client dans le cadre du BtoB. Il faut bien comprendre que celui-ci découle uniquement d'un besoin de l'entreprise. Mon rôle consiste en un soutien pédagogique et j'aide



les étudiants sur la partie négociation et la mise en place des objectifs commerciaux pour qu'ils puissent travailler de façon autonome. »

Un emploi à la clé

Presque toujours, la réussite d'un projet tient à la qualité relationnelle établie entre le responsable pédagogique et le tuteur entreprise : « Ce BTS NRC propose aux étudiants une approche intéressante de la fonction commerciale qui se confronte au terrain pendant quatre mois cumulés, observe Philippe Gaitte. À la sortie, les jeunes sont aptes à travailler chez nous et nous avons trouvé avec le lycée Saint-Jacques un équilibre que je pourrais qualifier de performant. »

Dès le départ, Arnaud Brion accompagne les commerciaux pour rendre visite aux clients, puis, rapidement, le jeune étudiant gagne en autonomie : « J'ai eu à disposition un fichier de clients qualifiés que je contactais. Si ces derniers exprimaient un intérêt, je me mettais alors en lien avec le commercial. » Les résultats sont suffisamment tangibles pour que le projet professionnel d'Arnaud soit présenté aux Olympiades académiques avant de décrocher au niveau national la Palme des Olympiades, organisée cette année-là sur le thème « du numérique au service de l'efficacité commerciale ». Là aussi, le trio a

travaillé de concert : « J'ai été suivi par plusieurs enseignants de l'équipe pédagogique qui ont consacré du temps à la présentation du projet, explique Arnaud. Mon tuteur s'est aussi montré disponible pour bien aborder la façon de présenter les résultats positifs qui ont participé au changement d'image de l'entreprise. »

Au final, la réussite aux Olympiades n'a fait que refléter la valeur ajoutée du BTS NRC autour de l'organisation du projet professionnel : « Pour l'étudiant que j'étais, ajoute Arnaud Brion, l'environnement mis en place par l'équipe pédago-

gique est réellement une zone de confort qui m'a permis de me sentir à l'aise pendant deux ans. » La suite du parcours est finalement de la même veine. Remarqué par les Dirigeants Commerciaux de France (DCF) au cours des Olympiades, Arnaud Brion est invité à leur congrès où il trouve l'opportunité de réaliser une licence pro en alternance à Bordeaux auprès de la société Adista, spécialisée dans la commercialisation de solutions informatiques, numériques et Web... où il est devenu depuis ingénieur commercial. Et de reconnaître, avec le recul que « tout s'est finalement bien goupillé ! »

BTS NRC AU LYCÉE SAINT-JACQUES-DE-COMPOSTELLE DE POITIERS (VIENNE)

Palme des Olympiades 2014



Enseignante référente
Laurence Fruchard-Couder



Étudiant
Arnaud Brion



Tuteur
Philippe Gaitte

Entreprise
RSI Informatique

“

J'ai été suivi par plusieurs enseignants de l'équipe pédagogique qui ont consacré du temps à la présentation du projet. Mon tuteur s'est aussi montré disponible pour bien aborder la façon de présenter les résultats positifs qui ont participé au changement d'image de l'entreprise.

”

Un résultat remarquable

Lauréate de la Palme des Olympiades 2014, cette étudiante de BTS NRC au Puy-en-Velay a brillamment réalisé les objectifs d'un projet de prospection.



“

Dès la première année, j'ai vu quelqu'un de très déterminé, avec un projet de stage particulièrement détaillé et se donnant les moyens d'y arriver, avec une motivation supérieure à la moyenne.

”

C'est logiquement, qu'après un Bac STMG option RH, qu'Élisa Tranchand a opté, en 2014, pour le BTS NRC au lycée Simone Weil, au Puy-en-Velay, commune où elle était domiciliée depuis de nombreuses années. Pascal Dressy, alors enseignant référent de ce BTS, a rapidement remarqué les qualités de cette étudiante : « Dès la première année, j'ai vu quelqu'un de très déterminé, avec un projet de stage particulièrement détaillé et se donnant les moyens d'y arriver, avec une motivation supérieure à la moyenne. »

C'est lors d'une présentation de l'Office du commerce et de l'artisanat du Puy-en-Velay, une association de 150 adhérents, financée par la CCI, la Chambre des métiers et la Communauté d'agglomération, qu'Élisa décide de postuler : « Nous avons une charge de travail de plus en plus lourde et étions à la recherche d'une stagiaire pour développer l'activité commerciale », explique Marie Chapelle, l'animatrice de cette structure chargée de dynamiser le commerce et l'artisanat de proximité. Parmi les candidats à

ce stage, Éliisa est sortie du lot par son énergie et sa façon de se présenter. »

Objectifs dépassés

Durant son stage de seize semaines sur deux ans, avec une présence en entreprise au moins une fois par semaine, la jeune étudiante se voit confier trois missions spécifiques et complémentaires : « Mon premier objectif était d'arriver à convaincre dix nouveaux commerçants de rejoindre l'association, mon second d'amener dix nouveaux adhérents sur le site Achetezaupuy.com, vitrine des commerces du Puy, explique Éliisa. Le troisième consistait enfin à réaliser un chiffre d'affaires de 30 000 € sur le concept d'Happy Kdo. » De quoi s'agit-il ? De chèques offerts par les entreprises implantées localement à leurs salariés et qui peuvent être dépensés auprès des commerces adhérents de l'association sur les 28 communes de l'agglomération : « Tout l'intérêt de ce concept réside dans la volonté de conserver un pouvoir d'achat sur le territoire de l'agglomération du Puy-en-Velay », souligne Marie Chapelle, la tutrice de l'étudiante.

L'apport conjointe de l'équipe enseignante et de l'animatrice de l'Office du commerce et de l'artisanat vont être d'une grande aide à

Éliisa Tranchant : « Pascal Dressy m'a beaucoup apportée en matière de techniques de vente et d'analyse de la concurrence tandis que Marie Chapelle a su me guider vers les commerces et m'a conseillé pour réussir ma prospection, reconnaît l'étudiante. J'ai pu travailler en toute autonomie tout en étant très bien coachée ». Le résultat force l'admiration : Éliisa Tranchant a réussi à faire adhérer dix-neuf nouveaux commerçants et artisans et elle a ramené six entreprises sur le site « Acheteraupuy.com ». Son plus beau succès concerne le 3^{ème} volet de son stage : elle a convaincu assez d'entreprises sur Happy Kdo pour atteindre un chiffre d'affaires significatif de 93 000 €. ... soit trois fois l'objectif de départ ! « Éliisa a su démarcher les entreprises du territoire avec beaucoup de peps, se félicite sa tutrice. Elle était souriante, investie dans son métier de commerciale, maîtrisant parfaitement bien les arguments ».

En route vers son ambition

C'est donc tout naturellement que le dossier de l'étudiante a été présenté aux Olympiades commerciales 2016, année où le thème abordé était axé sur « la confiance dans la relation client ». Qualifiée au niveau de sa classe, de la région puis au niveau national, elle a reçu le soutien

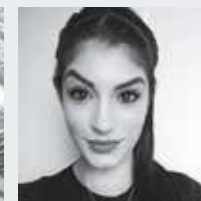
des deux principaux acteurs de son BTS pour réussir sa présentation et décrocher la Palme des Olympiades. Aujourd'hui enseignant en BTS NRC en Polynésie Française, Pascal Dressy ne tarit pas d'éloges sur son ancienne étudiante : « Elle est pour beaucoup dans sa réussite, mais elle a eu la chance d'être particulièrement bien encadrée par sa tutrice, ce qui n'est pas toujours le cas ». Éliisa Tranchand ne s'est pas arrêtée en si bon chemin. Inscrite en licence Responsable du développement commercial à l'immeuble interconsulaire de la CCI de Haute-Loire, au Puy-en-Velay, dans le cadre d'un contrat de professionnalisation, la lauréate des Olympiades travaille chez Sephora, à Lyon Confluence : « Je suis conseillère beauté et commerciale et j'apprends beaucoup dans chaque négociation et avec chaque client. Et si je suis passée du BtoB au particulier, c'est pour me diriger à terme vers la gestion d'un portefeuille clients professionnels au sein du groupe LVMH », ajoute celle qui conclut pas un vibrant hommage à son BTS NRC : « C'est exactement la filière qui me convenait, tout à fait ce que je voulais entreprendre. »

BTS NRC AU LYCÉE SIMONE WEIL DU PUY-EN-VELAY (HAUTE-LOIRE)

Palme des Olympiades Commerciales 2016



Enseignant référent
Pascal Dressy



Étudiante
Éliisa Tranchand



Tutrice
Marie Chapelle

Entreprise
Office du Commerce
et de l'Artisanat





BTS COMMERCE INTERNATIONAL

Le BTS CI est totalement dédié à la relation commerciale internationale : prospection de marchés étrangers, transport international, dédouanement, « sourcing ».

Le ou la titulaire du BTS CI maîtrise deux langues étrangères et connaît aussi bien les conditions de vente à l'étranger (les Incoterms) et les procédures douanières que les subtilités de la négociation à l'étranger et l'interculturalité.

Rigueur et efficacité à l'International

Cette étudiante en 2^{ème} année de BTS Commerce International a effectué son stage aux Pays-Bas et a vendu 130 ordinateurs à un client iranien implanté aux Emirats Arabes Unis.

Qui a dit que le Bac L (littérature et langues) ne menait qu'à une impasse ? Le parcours de Charlotte Legendre, aujourd'hui en 2^{ème} année de BTS Commerce International au lycée Xavier Marmier, à Pontarlier, balaie à ce sujet un certain nombre de clichés. Après l'obtention de son diplôme de fin d'études secondaires en 2014,

et forte d'un très bon niveau en anglais et en allemand, Charlotte s'oriente naturellement vers une première année à Strasbourg, en licence langues, littératures et civilisations étrangères (LLCE Anglais). Déjà spécialisée en anglais et en allemand, la jeune étudiante apprend l'arabe, mais, rapidement elle souhaite changer de voie :

« Le contenu des enseignements était trop axé sur la littérature et je souhaitais suivre une formation tournée vers le commerce », explique-t-elle.

Au bout d'un an, elle s'inscrit en BTS CI à Pontarlier. À la recherche d'un stage de « prospection et suivi clientèle », Charlotte bénéficie en décembre 2015 de la force du réseau de mobilité européen Netinvet, actuellement présidé par Hugues Pouzin, directeur de la CGI. Ce réseau couvre aujourd'hui 9 pays (Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Pays-Bas, Portugal, Roumanie, Slovaquie) et 70 membres : « C'est un réseau qui propose des partenariats avec des entreprises implantées en Europe », précise Delphine André, l'enseignante référente du BTS CI.

Entre le secteur du sport, des voitures et de l'informatique, Charlotte opte pour ce dernier qui la conduira du 9 mai au 9 juillet 2016 à Haarlem, une commune proche d'Amsterdam, aux Pays-Bas. En attendant, elle passe un entretien via Skype avec René Manni, dirigeant de l'entreprise Compu-Factory, spécialisée dans

la vente en grande quantité d'ordinateurs et de produits informatiques reconditionnés « Il s'agit d'une entreprise qui ne comprend que des stagiaires et qui accueille des étudiants poursuivant l'équivalent du BTS CI aux Pays-Bas, détaille Charlotte. Au départ, je devais reprendre les activités de l'étudiante précédente, mais le dirigeant, dans la mesure où je parlais l'arabe, m'a confié un nouveau marché, celui des Émirats arabes unis. » Entre le moment où René Manni l'accepte et le début de son stage, le dirigeant l'appelle à plusieurs reprises pour préparer son arrivée et lui adresse un cahier des charges. » De Pontarlier, l'étudiante débute son travail : « J'ai effectué des recherches interculturelles, appris le nom des villes et je me suis penchée sur les us et coutumes en matière de présentation », poursuit-elle.

Le stage à 130 ordinateurs

Deux enseignants encadrent la jeune étudiante pendant son immersion hollandaise : Catherine Vuitton, professeur d'anglais, qui échange régulièrement avec son tuteur et Delphine

“

J'ai retrouvé beaucoup de choses vues en cours, entre autres, toutes les étapes de la prospection pour arriver à cibler les prospects et leur proposer le type de produits recherchés. Je n'étais pas perdue et j'ai toujours gardé en tête, à partir d'une base de données construites et complètes, d'établir des contacts.

”



André, en lien fréquent avec Charlotte qui transmet un compte rendu hebdomadaire de ses activités, notamment via Google Drive. Lors des trois premières semaines, Charlotte Legendre partage sa mission de prospection et suivi clientèle avec deux autres stagiaires dédiés à d'autres territoires : « Nous nous sommes entraînés pour être à l'aise en anglais avec les clients, qui sont la plupart du temps des centres de formations. J'ai élaboré une base de données axée sur les EAU et effectué chaque semaine un point avec René Manni pour savoir si les directions prises étaient bonnes. Ce qu'il souhaitait avant tout, c'était un résultat ! ». À une si grande distance,

dans un autre environnement que celui connu jusqu'à présent, Charlotte est-elle arrivée à associer les contenus théoriques des enseignements du BTS CI et les exigences de Compu-Factory ? « J'ai retrouvé beaucoup de choses vues en cours, entre autres toutes les étapes de la prospection pour arriver à cibler les prospects et leur proposer le type de produits recherchés. Je n'étais pas perdue et j'ai toujours gardé en tête, à partir d'une base de données construites et complètes, d'établir des contacts. »

À force de motivation, elle réussit à trouver un client, un Iranien, dirigeant d'une société dont

BTS COMMERCE INTERNATIONAL AU LYCÉE XAVIER MARMIER DE PONTARLIER (DOUBS)

Sélection finale nationale des Trophées de l'Excellence Commerciale 2017

 <p style="color: white; background-color: #0056b3; padding: 5px;">Enseignante référente Delphine André (avec Catherine Vuitton)</p>	 <p style="color: white; background-color: #0056b3; padding: 5px;">Étudiante Charlotte Legendre</p>	 <p style="color: white; background-color: #0056b3; padding: 5px;">Tuteur René Manni</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid white; margin: 5px 0;"/> <p style="color: white; background-color: #0056b3; padding: 5px;">Entreprise Compu-Factory (Haarlem, Pays-Bas)</p>
--	---	---

le siège social est implantée à Dubaï et négocie la vente ferme de 130 ordinateurs portables... le jour de son retour en France !

Aujourd'hui sélectionnée pour la finale des Trophées de l'Excellence Commerciale 2017, Charlotte réalise actuellement un 2^{ème} stage en logistique au sein de General Electric, à Belfort. Charlotte Legendre, du haut de ses 20 ans, se dit pleinement satisfaite de son incursion aux Pays-Bas : « C'est grâce au BTS CI que j'ai pu disposer des outils qui m'ont apporté une réelle autonomie dans un pays où je n'étais jamais allée. » Pour le grand plaisir de son référent

pédagogique : « Les stages font partie intégrante de la formation et avec celui-ci, qui couvrait le champ de la mise en contact du portefeuille prospect à l'étranger, Charlotte, qui est fiable, rigoureuse, sérieuse et réactive, a été en parfaite adéquation à la fois avec le référentiel du BTS et les attentes de l'entreprise. »

Charlotte a déjà postulé à une licence pro en marketing digital pour écrire la suite de son parcours. On ne dira plus que le Bac L ne mène qu'à une impasse !

Comprendre et savoir-faire

Venir d'un Bac ES et travailler sur un projet de développement d'une entreprise au Canada avant de s'envoler pour un stage à Taiwan, c'est le parcours qu'effectue une étudiante de BTS Commerce International.

Ludivine Krasicka n'a pas encore 21 ans, mais elle a l'assurance de ceux et celles qui ont déjà choisi.

Après un Bac ES (Économique et Social) obtenu en 2014, elle hésite entre le commerce international et le droit. Ce sera donc le droit : « Après une première année à l'université, je me suis rendue compte que ça ne me plaisait pas du tout, explique-t-elle. J'ai arrêté, puis j'ai alterné entre des périodes de travail dans une enseigne de fast-food et le chômage, sans avoir une idée sur la façon de me relancer. » Pourtant, Ludivine sait ce qui l'intéresse et pour s'en assurer, elle passe un bilan de compétences qui lui confirme que sa voie se croise avec le commerce international : « Les langues étrangères et les voyages me plaisent, moi qui suis bilingue français - anglais et parle l'espagnol et le coréen », poursuit-elle.

Et c'est donc en BTS CI, au lycée de Sedan, qu'elle s'inscrit à la rentrée 2016 : « Notre BTS, créé il y a une vingtaine d'années, précise

Adeline Pirouelle, professeur référent du BTS CI de Sedan, s'adresse à des jeunes venant pour moitié des Bacs généraux et pour une autre moitié de la filière STMG, sans oublier une petite part de Bacs pros. Ces étudiants peuvent poursuivre ensuite leurs études en licence pro ou sur des cursus plus longs. Lorsque l'on est embauché à la suite du BTS CI ou après la licence pro, on peut devenir assistant dans un service à l'export ou assistant achat import, voire assistant logistique ou encore se diriger dans le domaine du marketing digital. »

Intégrer la problématique

Sélectionnée en finale nationale des Trophées de l'Excellence Commerciale 2017, la jeune étudiante de première année doit dès le départ, remplir deux objectifs : rechercher une entreprise commanditaire pour y réaliser un dossier d'aide à l'export dans un pays ciblé et effectuer, en fin d'année, un stage obligatoire de deux mois à l'étranger. Le projet tutoré, Ludivine l'a trouvé rapidement, en septembre 2016 : « J'ai assisté aux interventions de plusieurs entreprises lors

d'une conférence et j'ai démarché le Groupe Vauché, implanté à Sedan et spécialisé dans la fabrication de centres de déchets en France, mais aussi en Europe et au-delà, détaille l'étudiante. J'ai été acceptée pour me pencher, avec deux autres étudiants, sur le marché canadien. » Le Groupe Vauché est concepteur et constructeur de process, d'équipements et d'unités de tri, de traitement et valorisation des déchets clés en main.

A partir de là, le petit groupe mené par Ludivine Krasicka a employé son temps à travailler, toujours en concordance avec le référentiel du BST CI, autour de trois axes : une étude politique, économique et culturelle du Canada dans un premier temps, un dossier d'études sectoriel dans un second temps avant de créer une base de données de prospects. Le retour des enseignants a été très positif : « J'ai une confiance absolue dans ce que Ludivine a réalisé, lance Adeline Pirouelle. Elle a intégré la problématique de ce groupe où elle a conduit ce projet tutoré, tout en ayant le savoir-faire relationnel avec ses interlocuteurs. »

Soutenue par l'enseignante, elle s'est lancée dans le challenge des Trophées de l'Excellence Commerciale et a été sélectionnée au niveau académique : « Le PDG du Groupe Vauché a parfaitement joué son rôle par sa disponibilité, ajoute Adeline Pirouelle, et le dossier de candidature, avec la vidéo, a été bouclé dans un temps record. C'est aussi une étape très motivante et enthousiasmante pour la classe dont fait partie Ludivine. » La vidéo de 4'30 a été remarquée pour son humour singulier : « J'ai voulu me démarquer et je l'ai composée comme s'il s'agissait d'un tutoriel de You Tube », précise, amusée, Ludivine.

Cette première expérience où l'étudiante a appris en matière d'attitude professionnelle et de gestion de dossiers, va être rapidement complétée puisque Ludivine, forte des langues étrangères qu'elle maîtrise, se prépare, dans le cadre de son stage obligatoire, à partir pour Taïwan afin d'enrichir son horizon et conforter son engagement dans le secteur du commerce international.



“

J'ai une confiance absolue dans ce que Ludivine a réalisé. Elle a intégré la problématique de ce groupe où elle a conduit ce projet tutoré, tout en ayant le savoir-faire relationnel avec ses interlocuteurs.

”

**BTS COMMERCE
INTERNATIONAL AU LYCÉE
PIERRE BAYLE DE SEDAN
(ARDENNES)**

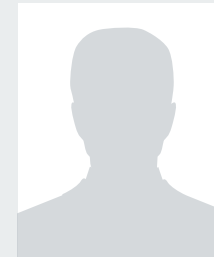
Sélection finale nationale des Trophées
de l'Excellence Commerciale 2017



Enseignante référente
Adeline Pirouelle



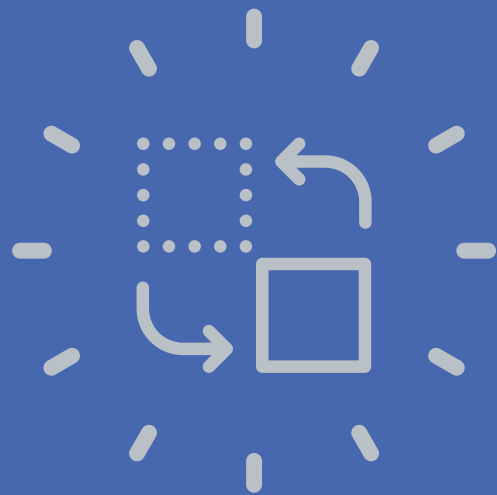
Étudiante
Ludivine Krasicka-Bolmier



Tuteur
Stéphane Vauché

Entreprise
Groupe Vauché





DIPLÔMES EN ALTERNANCE

L'apprentissage pour prendre sa vie en main

En suivant un BTS TC en alternance, partagé entre le lycée La Prat's à Cluny et l'agence CGE Distribution de Vaulx-en-Velin, Océane a trouvé son équilibre, obtenu son diplôme et décroché un emploi à temps plein.



“

Ce rythme permet d'éviter une rupture de suivi des dossiers et de bénéficier d'un accompagnement très régulier de l'équipe enseignante.

”

Après l'obtention de son Bac STI2D en 2013, Océane Ferreira savait exactement ce qu'elle cherchait : « Je voulais m'orienter vers une voie commerciale tout en conservant un volet technique. J'ai choisi le BTS TC en alternance de Cluny parce que je connaissais mes priorités : murir et gérer des problèmes réels et acquérir des compétences techniques plus rapidement que dans un cursus classique, tout en obtenant mon indépendance financière et prenant ma vie en main. »

Au lycée La Prat's, à Cluny, Océane trouve un écho à ses attentes, avec « des profs qui aident vraiment à trouver un maître d'apprentissage ». Elle se présente et réussit un entretien organisé par l'agence CGED de Vaulx-en-Velin pour enclencher son contrat d'apprentissage. Derrière cette apparente facilité se dessine une dimension de partenariat entre CGE Distribution et le lycée de Cluny : « L'enjeu est d'articuler le BTS TC en fonction du bassin local d'emploi, explique Pascal Berne, l'enseignant référent. La CGED a besoin de renouveler des équipes

vieillissantes et elle participe à cette formation TC pour se créer un vivier de collaborateurs à l'horizon des dix à quinze prochaines années. »

En 2017, la 6^{ème} session d'étudiants en alternance confirme le succès de cette formule, d'autant qu'à Cluny, c'est la mixité qui a été privilégiée entre les étudiants en formation initiale et ceux en contrat d'apprentissage : « L'idée est de proposer des statuts différents entre lesquels les étudiants peuvent évoluer en fonction de leur appétence, poursuit l'enseignant. Chacun se nourrit des autres grâce à la mise au point d'une ingénierie pédagogique sous forme de parcours individualisé, qui permet à tous de passer le même diplôme. »

Un équilibre gagnant

En octobre 2013, Océane entame son apprentissage sur la base hebdomadaire de trois jours consécutifs en entreprise et de deux au lycée : « Ce rythme permet d'éviter une rupture de suivi des dossiers et de bénéficier d'un accompagnement très régulier de l'équipe enseignante », estime-t-elle. Au sein de l'agence, qui compte six personnes, elle se voit attribuer la fonction de vendeuse comptoir : « Cette première étape est la plus importante pour apporter le conseil technique aux artisans, constate Océane. J'avais trois missions : développer ma spécialité axée sur le courant faible, animer le show-room et m'intégrer au sein de la société. » Sur le terrain,

son tuteur et directeur d'agence Rémy Ranz poursuit : « L'apport du BTS TC est d'associer la formation technique acquise en interne aux techniques de commercialisation enseignées en cours. Nous faisons découvrir à l'apprenti-vendeur comptoir toutes les facettes du métier en l'emmenant en clientèle et en lui apprenant rapidement à élaborer une offre commerciale. »

Pour Océane, l'alternance impose « un rythme assez contraignant », mais elle y trouve son équilibre. Le parcours individualisé des apprentis lui permet de rencontrer les enseignants plusieurs heures par semaine pour dresser un bilan intermédiaire et faire le point sur son parcours professionnel. Quant à son immersion en agence, elle n'en garde que de bons souvenirs : « Mon tuteur m'a accompagnée dans toutes mes démarches et a pris le temps de répondre à mes interrogations. »

Embauchée en CDI

Et c'est sans compter sur le rendez-vous trimestriel avec le tuteur et l'enseignant référent pour observer la progression d'Océane. Pour Pascal Berne, le BTS TC en alternance présente deux intérêts majeurs : « Quels que soient les problèmes rencontrés par l'étudiant, son parcours est sécurisé et l'entreprise lui permet rapidement de devenir adulte et de construire sa compétence, ce qui est bien l'objectif de cette formation.

Enfin, grâce au partenariat mené, ici avec la CGED, les entreprises forment ces jeunes pour les embaucher, souvent sur le poste où ils ont été positionnés au cours de leur apprentissage. » C'est ce que confirme Daniel Ducray, actuellement directeur régional de la CGED : « En général, le ratio d'embauches définitives des jeunes en contrat en alternance est bon, car notre objectif principal est de composer le vivier des collaborateurs de demain. Le trinôme dans le cadre de l'alternance est aussi important pour l'apprenti, car la relation avec les professeurs permet de rappeler à l'entreprise qu'elle a des droits mais aussi des devoirs. »

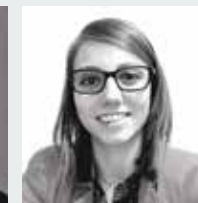
Au terme de son BTS, obtenu en 2015, Océane Ferreira a reçu une proposition d'emploi au poste de vendeur comptoir en CDI : « Océane est un très bon élément dans l'agence de Vaulx-en-Velin, tant dans le savoir-être que le savoir-faire », se félicite Daniel Ducray. Un compliment complété par son enseignant référent, Pascal Berne, qui pourrait s'appliquer à de futurs apprentis : « Océane est un bel exemple de quelqu'un qui, avec des difficultés au départ, s'est donnée les moyens de progresser en nous faisant vraiment confiance. »

À 23 ans, la jeune femme s'est fixée une prochaine étape : « Poursuivre au sein du groupe comme agent commercial itinérant. »

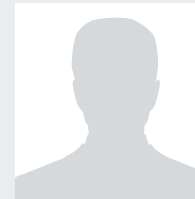
BTS TC EN ALTERNANCE LYCÉE LA PRAT'S DE CLUNY (SAÔNE ET LOIRE)



Enseignant référent
Pascal Berne



Étudiante
Océane Ferreira



Tuteur
Rémy Krantz



Directeur régional CGED
Daniel Ducray

Entreprise
Agence CGED Vaulx-en-Velin (Groupe Sonepar)

L'alternance, révélateur de carrière

Aujourd'hui délégué clientèle chez Weber (Groupe Saint-Gobain), cet ancien étudiant de BTS TC en contrat d'alternance a été immédiatement embauché en CDI à la fin de son apprentissage.



Changer d'avis, c'est toujours possible. Au cours de sa terminale ES (Économique et Social) section européenne espagnol, suivie à Perpignan, Nicolas Lopez, qui s'orientait vers une école de commerce ou Sciences Po, modifie soudain son cap : « À la fin de l'année, je me suis rendu compte qu'en fait, j'avais très envie d'accéder rapidement à la vie active et l'école de commerce

nécessitait un parcours plus long. » Nicolas se dirige naturellement vers le BTS Technico-Commercial du lycée Arago... mais en alternance : « J'avais la volonté d'intégrer le marché du travail sous cette forme, à raison d'une semaine à l'école et une semaine - ainsi que les vacances - en entreprise », ajoute l'étudiant apprenti. Cet attrait pour l'alternance est heureux car, comme

le rappelle Cédric Lartigue, professeur coordonnateur du BTS TC à Arago, « les Bac ES ne peuvent pas postuler à cette formation avec APB, mais c'est cependant possible par la voie de l'apprentissage ».

Assez tôt, le jeune étudiant se rend compte, malgré ses démarches, qu'il n'arrive pas à trouver une entreprise d'accueil : « Grâce à l'appui de Cédric Lartigue qui avait construit un réseau important et à un camarade de classe qui m'a informé d'une opportunité, j'ai été accepté à l'agence Point P de Toulouse et intégré comme vendeur comptoir », poursuit Nicolas Lopez. Tout se déroulant dans de bonnes conditions, il évolue rapidement vers le poste de TCA (Technico-Commercial agence) qui fait le lien entre l'agence et l'ATC : « L'étudiant en contrat d'alternance fait partie intégrante de la société et je ne fais pas de distinction avec les collaborateurs tant en matière de droits, de devoirs que de responsabilités », explique Cyril Massip, directeur de l'agence Point P Toulouse et tuteur de Nicolas Lopez pendant cette période.

Aujourd'hui responsable Point P pour le département du Tarn, il poursuit : « En l'espace de six mois à un an, Nicolas a passé les premières semaines en binôme et s'est montré, tout au long de la période, très à l'aise, enthousiaste et dynamique. Il s'est intéressé de près au système informatique, aux produits, à tout ce qui touche à l'accueil des clients, à tel point que pas un d'entre eux n'aurait pu deviner qu'il était en contrat d'apprentissage ! »

Enseignement professionnalisant

Dans ce contexte, comment s'organisent les cours et se définit le projet ? Du côté des enseignements théoriques, Nicolas se retrouve une semaine sur deux dans une salle dédiée à la classe de onze élèves, dont il fait partie. Tous en apprentissage. Son projet diffère évidemment des étudiants en formation initiale : « Pour bien comprendre la valeur ajoutée de ce cursus qui permet à des jeunes au parcours parfois compliqué de poursuivre leurs études, ajoute Cédric Lartigue, il faut avoir en tête que les entreprises engagent budgétairement un demi

poste et positionnent immédiatement le jeune dessus, comme c'est le cas du vendeur comp- toir. Dans ce cadre, le projet est complètement inscrit dans la réalité de ce poste et l'équipe enseignante ne fait que s'adapter aux besoins de l'entreprise. »

Cette approche connectée à la réalité de l'entreprise est confirmée par l'étudiant qui résume ainsi son projet dans le cadre du BTS TC : « Il a consisté en la mise en place puis au suivi des ATC au poste de TCA. Parmi mes principales missions, je m'occupais de la passation du devis à la commande, du suivi des commandes, de la gestion des livraisons...

tout en me déplaçant avec les commerciaux sur les chantiers. Au niveau du BTS TC, j'ai particulièrement apprécié mes professeurs, qui viennent du milieu professionnel et connaissent les problématiques des entreprises. Plutôt que d'évoquer un enseignement théorique, je parlerais plutôt « d'un enseignement théorique profes- sionnalisant », utile pour le monde de l'entreprise. Ce que j'apprenais au lycée Arago était appli- cable la semaine suivante à l'agence Point P. »

Se confronter aux attentes de l'entreprise

Pour autant, au final, les jurys n'opèrent aucune distinction entre BTS TC initial et en contrat

d'alternance : « Les niveaux attendus sont les mêmes », prévient Cédric Lartigue. Fin 2013, après sa réussite aux examens du BTS TC, Nicolas Lopez est immédiatement embauché en CDI au poste de TCA. Le 1er janvier 2015, il candidate et décroche un poste d'ATC qui se libère, une fonction qu'il pilotera pendant deux ans et demi. « Nicolas est l'exemple réussi du bon élève de BTS TC en contrat d'alternance, se félicite Cédric Lartigue. Il a été recruté immédiatement et a rapidement progressé, au-delà de ce que nous avons pu lui apprendre. » Alors qu'il vient tout juste, à 24 ans, d'intégrer l'enseigne We- ber, le volet industriel de Saint-Gobain, en tant que Délégué Clientèle Façades pour la Haute- Garonne, Nicolas Lopez n'oublie pas son cheminement : « Je suis un fervent promoteur de la formation en alternance parce qu'elle m'a permis de confronter le jeune que j'étais aux attentes et aux contraintes de l'entreprise. L'école m'a apporté les connaissances et les raisonnements nécessaires pour la suite de mon parcours et, en entreprise, j'ai découvert ce que l'école ne peut pas nous apprendre, les relations hiérarchiques, l'acceptation de la critique, les échecs et, parfois, les divergences avec les collègues. Pour tout cela, oui, je considère que j'ai eu beaucoup de chance. »

“

Nicolas est l'exemple réussi du bon élève de BTS TC en contrat d'alternance. Il a été recruté immédiatement et a rapidement progressé, au-delà de ce que nous avons pu lui apprendre

”

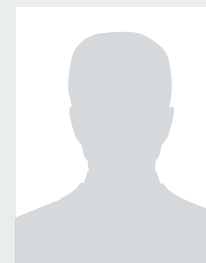
BTS TC EN ALTERNANCE AU LYCÉE ARAGO DE PERPIGNAN (PYRENEES ORIENTALES)



Enseignant référent
Cédric Lartigue



Étudiant
Nicolas Lopez



Tuteur
Cyril Massip

Entreprise
Agence Point P
(Toulouse)

ANNEXE



BTS TECHNICO-COMMERCIAL

BTS TC LYCÉE ARAGO (PERPIGNAN)

Charles VAN BRUSSEL

- Prix du meilleur projet en entreprise, Trophées du Commerce Interentreprises 2008

BTS TC LYCÉE LA PRAT'S (CLUNY)

Céline BLANDIN

- Prix du meilleur projet Technico-commercial, Trophées du Commerce Interentreprises 2012

BTS TC LYCÉE RASPAIL (PARIS)

Sandra PESSAH

- Trophée du meilleur projet Technico-commercial, Trophées du Commerce Interentreprises 2016

BTS TC LYCÉE JEAN-BAPTISTE SCHWILGE (SÉLESTAT)

Yann BECHTEL

- Trophée du Commerce Interentreprises 2016

BTS TC LYCÉE DU MONT-BLANC (PASSY)

Léa PARAVY

- Prix de la Meilleure négociation technico-commerciale, Trophée du Commerce Interentreprises 2013

BTS TC LYCÉE RICHELIEU (RUEIL-MALMAISON)

Luc LEFÉBURE

- Trophée du Commerce Interentreprises 2009

BTS NÉGOCIATION ET RELATION CLIENT

BTS NRC LYCÉE MARIE CURIE (VERSAILLES)

Mona FONTAINE

- Prix du BtoB, Olympiades de la vente 2012

BTS NRC LYCÉE LA VERSOIE (THONON-LES-BAINS)

Charlotte LAGARRIGUE

- Prix du meilleur projet, Olympiades de la vente 2014

BTS NRC LYCÉE JEAN MONNET (MONTPELLIER)

Dorian HÉBERT

- Palme des Olympiades de la vente 2015

BTS NRC LYCÉE SAINT-JACQUES-DE-COMPOSTELLE (POITIERS)

Arnaud BRION

- Palme des Olympiades de la vente 2014

BTS NRC LYCÉE SIMONE WEIL (LE PUY-EN-VELAY)

Élisa TRANCHAND

- Palmes des Olympiades de la vente 2016

BTS COMMERCE INTERNATIONAL

BTS COMMERCE INTERNATIONAL

LYCÉE XAVIER MARMIER (PONTARLIER)

Charlotte LEGENDRE

- Sélection finale des Trophées de l'Excellence commerciale 2017

BTS COMMERCE INTERNATIONAL

LYCÉE PIERRE BAYLE (SEDAN)

Ludivine KRASICKA-BOLMIER

- Sélection finale des Trophées de l'Excellence commerciale 2017

DIPLÔMES EN ALTERNANCE

BTS TC EN ALTERNANCE LYCÉE LA PRAT'S (CLUNY)

Océane FERREIRA

- Diplômée en 2015

BTS TC EN ALTERNANCE LYCÉE ARAGO (PERPIGNAN)

Nicolas LOPEZ

- Diplômé en 2013

REMERCIEMENTS

La CGI et Intergros tiennent à remercier l'ensemble des contributeurs ayant rendu la réalisation de cet ouvrage possible.

Tout d'abord, les « héros » de ces quinze histoires que sont les étudiants de BTS, les professeurs et les tuteurs en entreprises. Merci à eux d'avoir pris le temps de revenir, parfois après plusieurs années, sur cette période qui les a très souvent marqués et qui a permis à des jeunes de construire de véritables tremplins de carrière.

Le lien étroit qui s'est établi entre les différents protagonistes témoigne de l'importance de la relation humaine dans la vie professionnelle.

Merci à l'auteur de cet ouvrage, Laurent Duguet, journaliste aguerrri, qui a fait preuve d'une ténacité et d'un enthousiasme sans faille pour recueillir les différents témoignages.

Merci aux professionnels du commerce de gros et international, et à nos différents partenaires, qui nous accompagnent depuis la création des Trophées lors des sélections et du jury final. Leur avis nous est particulièrement précieux.

Enfin, et surtout, merci à l'Éducation nationale d'avoir accepté de nous accompagner dès 2007 dans ce projet ambitieux destiné à valoriser le lien étroit entre l'école et l'entreprise, notamment Jean-Marie Panazol, doyen des inspecteurs généraux d'économie-gestion, à l'initiative de ces trophées.

www.mybtob.fr 

 Btob Myjob

 @BtoBmyjob

Application gratuite à télécharger
sur App Store ou Google Play

