

## **PARTENARIAT CPRC AUVERGNE RHONE ALPES / FILIERES DES BTS COMMERCIAUX : LES DEUX TEMPS FORTS QUI MARQUENT LA FIN DE L'ANNEE 2023**

Laëtitia Peltier – CC BY NC SA – 05/10/2023

La fin de l'année scolaire a été marquée par deux temps forts dans le cadre du partenariat engagé entre les sections de BTS NDRC de l'académie de Lyon et le Club des Professionnels de la Relation Client Auvergne Rhône Alpes.

Une journée évènement le 30 mars 2023 au lycée Jacques Brel consacrée à des conférences et à un job dating à destination des enseignants et étudiants de BTS NDRC

Des immersions de professeurs en entreprises en juillet.

Des actions concrètes et fort enrichissantes qui ont permis de valoriser nos filières et les débouchés professionnels dans ce secteur dynamique.



*Les représentants des entreprises et les organisateurs de la journée Fabrice Mabru (CPRC ARA) et Laëtitia Peltier et Marc Bricard (CMI)*

## **Une journée évènement à la découverte des métiers de la relation client**

Le 30 mars dernier, une journée de rencontres a été organisée au lycée Jacques Brel entre des représentants d'entreprises adhérentes du CPRC (Club des Professionnels de la Relation Client) Auvergne Rhône Alpes et des professeurs et étudiants de BTS NDRC.

Au programme de cette journée, une matinée consacrée à une table ronde entre les professeurs de BTS NDRC et des responsables et managers RH de Centres de Relation Client pour évoquer les métiers du secteur, les missions des conseillers clientèle, le management des équipes et les outils et technologies mises en œuvre dans ces métiers.

L'après-midi fut l'occasion d'un Job dating à destination d'étudiants de STS NDRC du Rhône et de la Loire. Une soixantaine d'étudiants ont pu rencontrer et évoquer les opportunités d'emplois et d'alternances avec les représentants de la Société Générale, Homeserve, Apicil, EDF, Crédit Agricole Assurances et la Banques Postale.



*La conférence en présence des étudiants animée par Fabrice Mabru (Président du CPRC ARA)*



*Le job dating*

## Des immersions en entreprise d'enseignants de sections NDRC.

Dans la continuité des actions engagées avec le CPRC Auvergnés Rhône Alpes et sous l'impulsion de son président Fabrice Mabru, quatre enseignants de BTS NDRC ont pu effectuer une période d'immersion de deux jours au sein des services clients d'Apicil, d'Homeserve, d'EDF et de la Banque Postale.

Ces deux jours de formation ont été consacrés à

- Des échanges avec les différentes fonctions supports (management, ressources humaines, opérations et juridique) ;
- La participation à des réunions d'équipe ;
- L'observation des opérations de planification ;
- L'écoute d'appels ;
- La découverte des outils et technologies au service de la relation client digitale et à distance.

Des immersions fort instructives qui vont permettre de mieux appréhender les métiers de la relation client à distance dans le cadre de nos enseignements et dans nos pratiques.



Mansoura Jeguirim, professeure au lycée Parc Chabrières avec les équipes d'Apicil



Un grand merci à Fabrice Mabru et aux entreprises (Apicil, Cabot Financial France, Crédit Agricole Assurances, EDF, La Banque Postale, Société Générale) ainsi qu'à leurs représentants qui se sont engagés tout au long de cette année dans ce partenariat.

Remercions également nos quatre professeurs « stagiaires » : Mansoura Jeguirim (Lycée Parc Chabrières), Olivier Rolland (Lycée Tezenas du Montcel), Thomas Sallé (Lycée Parc Chabrières) et Salwa Zaki (Lycée Carrel).

---

Un partenariat à suivre !

<https://www.cprc-rhonealpes.org/>