

Livret d'apprentissage

2026 / 2027

Année :

Classe :

Nom et prénom :

Entreprise :

Calendrier de l’alternance	3
Contrat de co-formation	5
Bilan des activités professionnelles à privilégier en entreprise	5
Modalités de suivi de l’apprenti·e	6
Les modalités de suivi de l’apprenti·e	6
Suivi de l’alternance - 1^{er} semestre	7
Visite en entreprise	7
Bilan de la période en entreprise	8
Bilan de la période au CFA	10
Suivi de l’alternance - 2^{ème} semestre	12
Visite en entreprise	12
Bilan de la période en entreprise	13
Bilan de la période au CFA	15

Calendrier de l'alternance

CALENDRIER DE FORMATION - BTS NDRC — 1ÈRE ANNÉE - ANNÉE SCOLAIRE 2026-2027																											
EMS - Epimay Management School - JOURS DE COURS - J'ETUDI & VENORED — Responsable pédagogique : LOUNES KENZAI k.lounes@ems-epimay.com RNCP38366																											
2026														2027													
SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		DÉCEMBRE		JANVIER		FÉVRIER		MARS		AVRIL		MAI		JUN		JUILLET		AOÛT		SEPTEMBRE			
Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°	Jour	N°
Mar	1	Jeu	1	Mar	1	Mer	1	Lun	1	Lun	1	Lun	1	Mar	1	Mar	1	Jeu	1	Lun	1	Jeu	1	Mar	1	Jeu	1
Mer	2	Ven	2	Mer	2	Mer	2	Mar	2	Mar	2	Mar	2	Mer	2	Mer	2	Mar	2	Mer	2	Mer	2	Mer	2	Mer	2
Jeu	3	Sam	3	Jeu	3	Dim	3	Mer	3	Mer	3	Mer	3	Lun	3	Jeu	3	Sam	3	Mar	3	Mar	3	Mar	3	Mar	3
Ven	4	Dim	4	Mer	4	Ven	4	Lun	4	Jeu	4	Jeu	4	Mar	4	Mar	4	Dim	4	Mar	4	Mar	4	Mar	4	Mar	4
Sam	5	Lun	5	Jeu	5	Sam	5	Mar	5	Ven	5	Ven	5	Lun	5	Mar	5	Sam	5	Jeu	5	Jeu	5	Dim	5	Dim	5
Dim	6	Mer	6	Ven	6	Dim	6	Mar	6	Sam	6	Sam	6	Mer	6	Jeu	6	Dim	6	Mer	6	Mer	6	Lun	6	Lun	6
Lun	7	Mer	7	Sam	7	Lun	7	Dim	7	Dim	7	Dim	7	13	7	Dim	7	Lun	7	Lun	7	Ven	7	Mer	7	Mer	7
Mar	8	Jeu	8	Dim	8	Mar	8	Ven	8	Lun	8	Lun	8	Mer	8	Sam	8	Mar	8	Jeu	8	Jeu	8	Mer	8	Mer	8
Mer	9	Ven	9	Lun	9	Mer	9	Sam	9	Mer	9	Mer	9	Dim	9	Dim	9	Mar	9	Dim	9	Lun	9	Lun	9	Mer	9
Jeu	10	Sam	10	Mer	10	Jeu	10	Dim	10	Mar	10	Mer	10	Sam	10	Lun	10	Jeu	10	Sam	10	Mer	10	Mer	10	Mer	10
Ven	11	Dim	11	Mer	11	Ven	11	Lun	11	Jeu	11	Dim	11	Dim	11	Mer	11	Dim	11	Dim	11	Mer	11	Mer	11	Mer	11
Sam	12	Lun	12	Jeu	12	Sam	12	Mar	12	Ven	12	Ven	12	Mer	12	Mer	12	Dim	12	Mer	12	Mer	12	Jeu	12	Jeu	12
Dim	13	Mer	13	Dim	13	Lun	13	Dim	13	Sam	13	Dim	13	Mer	13	Jeu	13	Dim	13	Mer	13	Mer	13	Mer	13	Mer	13
Lun	14	Mer	14	Ven	14	Jeu	14	Mar	14	Dim	14	Mer	14	Mer	14	Lun	14	Lun	14	Mer	14	Mer	14	Mer	14	Mer	14
Mar	15	Jeu	15	Dim	15	Mer	15	Ven	15	Lun	15	Lun	15	Jeu	15	Sam	15	Mar	15	Jeu	15	Ven	15	Mer	15	Mer	15
Mer	16	Ven	16	Lun	16	Mer	16	Sam	16	Mar	16	Ven	16	Ven	16	Dim	16	Mar	16	Ven	16	Ven	16	Jeu	16	Jeu	16
Jeu	17	Sam	17	Mer	17	Jeu	17	Dim	17	Mer	17	Mer	17	Lun	17	Jeu	17	Dim	17	Mer	17	Mer	17	Mer	17	Mer	17
Ven	18	Dim	18	Mer	18	Ven	18	Lun	18	Jeu	18	Lun	18	Dim	18	Mar	18	Lun	18	Dim	18	Mer	18	Mer	18	Mer	18
Sam	19	Lun	19	Jeu	19	Sam	19	Mer	19	Ven	19	Lun	19	Mer	19	Sam	19	Mer	19	Jeu	19	Mer	19	Mer	19	Mer	19
Dim	20	Mer	20	Dim	20	Mer	20	Dim	20	Sam	20	Mer	20	Jeu	20	Dim	20	Mer	20	Ven	20	Mer	20	Mer	20	Mer	20
Lun	21	Mer	21	Sam	21	Lun	21	Jeu	21	Dim	21	Mer	21	Mer	21	Ven	21	Mer	21	Dim	21	Mer	21	Mer	21	Mer	21
Mar	22	Jeu	22	Dim	22	Mer	22	Ven	22	Lun	22	Mer	22	Sam	22	Mar	22	Mer	22	Dim	22	Mer	22	Mer	22	Mer	22
Mer	23	Ven	23	Lun	23	Mer	23	Mar	23	Mar	23	Ven	23	Dim	23	Dim	23	Mer	23	Dim	23	Mer	23	Mer	23	Mer	23
Jeu	24	Sam	24	Jeu	24	Jeu	24	Jeu	24	Jeu	24	Mer	24	Lun	24	Jeu	24	Mer	24	Sam	24	Mer	24	Mer	24	Mer	24
Ven	25	Dim	25	Mer	25	Ven	25	Mar	25	Lun	25	Ven	25	Mar	25	Mar	25	Mer	25	Dim	25	Mer	25	Mer	25	Mer	25
Sam	26	Lun	26	Jeu	26	Dim	26	Mer	26	Ven	26	Lun	26	Mer	26	Mer	26	Mer	26	Dim	26	Mer	26	Mer	26	Mer	26
Dim	27	Mer	27	Ven	27	Sam	27	Mar	27	Sam	27	Mer	27	Mer	27	Jeu	27	Mer	27	Dim	27	Mer	27	Mer	27	Mer	27
Lun	28	Mer	28	Sam	28	Lun	28	Jeu	28	Dim	28	Mer	28	Mer	28	Lun	28	Mer	28	Dim	28	Mer	28	Mer	28	Mer	28
Mar	29	Jeu	29	Dim	29	Mer	29	Mar	29	Ven	29	Mer	29	Jeu	29	Sam	29	Mer	29	Jeu	29	Mer	29	Mer	29	Mer	29
Mer	30	Ven	30	Lun	30	Mer	30	Dim	30	Mer	30	Mer	30	Ven	30	Dim	30	Mer	30	Dim	30	Mer	30	Mer	30	Mer	30
Mer	31	Sam	31	Jeu	31	Dim	31	Dim	31			Mer	31			Lun	31					Mer	31				

LEGENDE

Jeu, 15 oct. 2026

COURS

Jours en école

ENTREPRISE

Jours en entreprise

EXAMEN

Période d'examen

JOUR FÉRIÉ

Fête nationale

WEEK-END

Sam / Dim.

Bilan des activités professionnelles à privilégier en entreprise

Périodes prévisionnelles		Activités à privilégier	Possible en entreprise
1 ^{ère} année	Octobre Décembre	· Initiation à l'utilisation des CRM (Customer Relationship Management) · Participation aux réunions de planification des actions commerciales	Oui Non
	Janvier Mars	· Conduite d'entretiens de vente et négociation avec les clients · Mise en place et suivi de programmes de fidélisation · Animation des réseaux sociaux de l'entreprise	Oui Non
	Avril Juin	· Gestion des interactions clients via téléphone, email, et chat · Participation à des campagnes de marketing digital · Analyse des données de vente et des retours clients	Oui Non
	Juillet	· Évaluation des performances des actions menées · Bilan des compétences acquises et préparation de rapports	Oui Non
	Toute l'année	· Prospection de nouveaux clients · Négociation et vente · Fidélisation de la clientèle	Oui Non

Périodes prévisionnelles		Activités à privilégier	Possible en entreprise
2 ^{ème} année	Septembre Décembre	· Conception et pilotage de projets commerciaux · Développement de réseaux de partenaires · Animation et formation des partenaires commerciaux	Oui Non
	Janvier Mars	· Réalisation d'études de marché et analyse des tendances · Mise en place de campagnes publicitaires en ligne · Analyse des performances des campagnes digitales	Oui Non
	Avril Juin	· Orientation stratégique des actions commerciales · Ajustement des offres de service/produit · Amélioration des processus pour optimiser le temps, la rentabilité, la performance et l'efficacité	Oui Non
	Toute l'année	· Développement et animation de réseaux de partenaires · Animation des réseaux, création de contenu · Formation et accompagnement des partenaires · Conception et pilotage de projets commerciaux · Analyse et exploitation de données commerciales	Oui Non

Signature obligatoire

Employeur et/ou
maître d'apprentissage

L'apprenti·e et le·la
représentant·e légal·e si
l'apprenti·e est mineur·e

Le CFA

Modalités de suivi de l'apprenti·e

Le suivi de l'apprenti·e est essentiel au bon déroulement de la formation afin :

- Mettre en place des allers-retours entre les lieux de formation, par l'intermédiaire du livret d'alternance, des fiches de suivi, etc.
- Instaurer une relation régulière entre les professeur·e·s / formateur·rice·s et le·la maître d'apprentissage, permettant de réajuster le plan de formation défini lors de la phase de contractualisation entre le site de formation et l'entreprise.
- Prévenir les dysfonctionnements, les conflits et les ruptures de contrat.

Les modalités de suivi de l'apprenti·e

Les enseignant·e·s / formateur·rice·s :

Tous les semestres :

- Lire les fiches complétées par l'employeur.
- Discuter avec l'apprenti·e.
- Compléter les fiches.

Le·la maître d'apprentissage :

Tous les semestres :

- Lire les fiches complétées par les enseignant·e·s / formateur·rice·s.
- Discuter avec l'apprenti·e.
- Compléter les fiches.

L'apprenti·e :

À le livret en sa possession aussi bien dans l'entreprise qu'au CFA.

En entreprise :

- Réalise les activités demandées.
- Évalue la période en entreprise avec le·la maître d'apprentissage.

Suivi de l'alternance

1^{er} semestre

Visite en entreprise

Date de la visite :

Bilan de la visite en entreprise :

Signature formateur/rice :

Signature du CFA :

Bilan de la période en entreprise

Date :

Conscience professionnelle (Savoir-être)					
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Être ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Être assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de politesse			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté			S'impliquer dans son travail		

Appréciation du conseils du-de la maître d'apprentissage :

Activités professionnelles réalisées pendant la période en entreprise		
Aide au positionnement	Positionnement	
	Apprenti·e	Maître d'apprentissage
1. Niv. Débutant : Peu autonome, réalise des tâches simples, a besoin d'être guidé. 2. Niv. Exécutant : Autonome sur des tâches simples, gère de la complexité avec aide, bon exécutant, peu d'initiative. 3. Niv. Professionnel : Autonome, efficace, gère la complexité, réalise un travail de qualité, prise d'initiative. 4. Niv. Expert : Autonome, efficace, gère la complexité, réalise un travail de qualité, prise d'initiative, réflexivité et prise de hauteur, force de proposition.		
Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM)		
Conduite d'entretiens de vente et négociation des conditions contractuelles		
Conclusion des ventes et suivi des commandes		
Mise en place de programmes de fidélisation		
Utilisation de logiciels de gestion de la relation client pour suivre et traiter les demandes		
Réponse aux demandes des clients par téléphone, email, chat ou réseaux sociaux		
Mise en place de stratégies de communication digitale		
Analyse des performances des campagnes		
Animation et coordination des actions avec les partenaires		
Rédaction de rapports et présentation des résultats à la direction		
Analyse des tendances et des comportements d'achat		
Préparation de tableaux de bord et d'indicateurs de performance		
Appréciation et conseils du·de la maître d'apprentissage :	Signature :	

Bilan de la période au CFA

Date :

Conscience professionnelle (Savoir-être)					
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Être ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Être assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de politesse			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté			S'impliquer dans son travail		

Appréciation du conseils du formateur/de la formatrice :

Bilan des activités réalisées au CFA		
Matières	Note	Appréciation
U1 - Culture Générale et Expression		
U2 - Langue Vivante A		
U3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)		
U4 : Relation client et négociation vente		
U5 : Relation client à distance et digitalisation		
U6 : Relation client et animation de réseaux		
Observations, recueil d'informations, ...		

Signature formateur/rice :

Signature du CFA :

Suivi de l'alternance

2^{ème} semestre

Visite en entreprise

Date de la visite :

Bilan de la visite en entreprise :

Signature formateur/rice :

Signature du CFA :

Bilan de la période en entreprise

Date :

Conscience professionnelle (Savoir-être)					
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Être ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Être assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de politesse			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté			S'impliquer dans son travail		

Appréciation du conseils du-de la maître d'apprentissage :

Activités professionnelles réalisées pendant la période en entreprise		
Aide au positionnement 1. Niv. Débutant : Peu autonome, réalise des tâches simples, a besoin d'être guidé. 2. Niv. Exécutant : Autonome sur des tâches simples, gère de la complexité avec aide, bon exécutant, peu d'initiative. 3. Niv. Professionnel : Autonome, efficace, gère la complexité, réalise un travail de qualité, prise d'initiative. 4. Niv. Expert : Autonome, efficace, gère la complexité, réalise un travail de qualité, prise d'initiative, réflexivité et prise de hauteur, force de proposition.	Positionnement	
	Apprenti·e	Maître d'apprentissage
Utilisation des outils de gestion de la relation client (CRM)		
Conduite d'entretiens de vente et négociation des conditions contractuelles		
Conclusion des ventes et suivi des commandes		
Mise en place de programmes de fidélisation		
Utilisation de logiciels de gestion de la relation client pour suivre et traiter les demandes		
Réponse aux demandes des clients par téléphone, email, chat ou réseaux sociaux		
Mise en place de stratégies de communication digitale		
Analyse des performances des campagnes		
Animation et coordination des actions avec les partenaires		
Rédaction de rapports et présentation des résultats à la direction		
Analyse des tendances et des comportements d'achat		
Préparation de tableaux de bord et d'indicateurs de performance		
Appréciation et conseils du·de la maître d'apprentissage :	Signature :	

Bilan de la période au CFA

Date :

Conscience professionnelle (Savoir-être)					
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Être ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Être assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de politesse			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté			S'impliquer dans son travail		

Appréciation du conseils du formateur/de la formatrice :

Bilan des activités réalisées au CFA		
Matières	Note	Appréciation
U1 - Culture Générale et Expression		
U2 - Langue Vivante A		
U3 - Culture Économique, Juridique et Managériale (CEJM)		
U4 : Relation client et négociation vente		
U5 : Relation client à distance et digitalisation		
U6 : Relation client et animation de réseaux		
Observations, recueil d'informations, ...		

Signature formateur/rice :

Signature du CFA :



EMS - EPINAY MANAGEMENT SCHOOL

SAS au capital de 10 000,00 €

36 avenue Salvador Allende, 93800 Epinay-sur-Seine
951 023 183 R.C.S. Bobigny - NDA n°11 93 12183 93

Mise à jour : Juillet 2026