EMS
Epinay Management School

Livret d'apprentissage

2026 / 2027



Année :

Classe :

Nom et prénom :

Entreprise :

Sommaire

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 - 1er semestre 7

Visite en entreprise 7

Bilan de la période en entreprise 8

Bilan de la période au CFA 10

Suivi de l'alternance - 2ème semestre 12

Visite en entreprise 12

Bilan de la période en entreprise 13

Bilan de la période au CFA 15

Calendrier de l'alternance

Les dates à noter

Rythme	**jeudi et vendredi — 2 jours à l'école, 3 en entreprise**
Rentrée	**15 octobre 2026**
Pré-rentrée	**7 octobre 2026**
Épreuves	**18–22 janvier · 19–23 juillet**
Dernier jour de formation	**30 juillet 2027**

EMS Epinay Management School

BTS Négociation et digitalisation de la relation client

1re année · L'année, mois par mois

AOÛT 2026

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

SEPTEMBRE 2026

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

OCTOBRE 2026

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

NOVEMBRE 2026

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DÉCEMBRE 2026

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

JANVIER 2027

L	M	M	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

FÉVRIER 2027

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28

MARS 2027

L	M	M	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AVRIL 2027

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

MAI 2027

L	M	M	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

JUIN 2027

L	M	M	J	V	S	D
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

JUILLET 2027

L	M	M	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

AOÛT 2027

L	M	M	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Cours à l'école · En entreprise · Pré-rentrée · Rentrée · Fin de formation · Examen · Jour férié · Week-end

Epinay Management School — L'année, mois par mois

Bilan des activités professionnelles à privilégier en entreprise

Périodes prévisionnelles		Activités à privilégier	Possible en entreprise
1ère 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
2ème 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'efficience	☐ 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

1er 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	Maitre 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 :

Suivi de l'alternance

2ème 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	Maitre 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

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
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Mise à jour : Juillet 2026