

Séminaire d'études à BARBADE -19 au 24 mars 2018

BTS Négociation Relation Client 2ème année



Professeurs accompagnateurs : Corinne ANGLIONIN, Marina ANDREASEN

La qualité relationnelle entre collaborateurs et avec le client est de plus en plus déterminante dans l'entreprise. Pour affronter les défis de demain, devant l'offre pléthorique du marché et les nouveaux comportements liés à la digitalisation, l'entreprise est désormais face à la question « d'un lien et d'une relation » dont elle ne peut plus faire l'économie ; à produits et services égaux, le client choisira les entreprises qui incarneront **le sérieux d'une relation**.

Développer une culture de la relation à l'autre est aujourd'hui fondamentale pour la réussite du projet de l'entreprise. La relation client responsable est une véritable source de compétitivité des entreprises dont le management et le leadership sont des aspects clés.

Aussi, il convient d'accompagner les étudiants, futurs commerciaux à la prise de conscience de l'importance des enjeux de la relation client, en leur proposant, entre-autres, la mise en oeuvre, avec eux, d'actions concrètes de terrain visant à favoriser et développer l'esprit d'équipe, la cohésion de groupe, le « vivre ensemble ».

Le séminaire d'études du BTS Négociation Relation Client qui s'est déroulé à Barbade du 19 au 24 mars derniers renforce cette prise de conscience et participe au développement des compétences des étudiants dans le domaine de la Relation Client et du Management, dans une logique « d'excellence dans la diversité », devise du lycée de Bellevue.

Au programme : Formation, Découverte, Echanges et Partage.

BARBADOS, ALWAYS ON !



Séminaire au BIMAP (Barbados Institut of Management and Productivity) : Management et Leadership

KNOWLEDGE MANAGEMENT

Ce séminaire familiarise les participants avec les connaissances en management, les concepts, les stratégies, les techniques et les technologies. Le management peut aider les individus et les groupes à partager des idées organisationnelles précieuses, réduire le travail redondant et le temps de formation pour les nouveaux employés, s'adapter aux environnements et aux marchés changeants.

This seminar familiarize participants with knowledge management frameworks, concepts, strategies, techniques and technologies. Knowledge management efforts can help individuals and groups to share valuable organizational insights, reduce redundant work and training time for new employees, and adapt to changing environments and markets.



LEADERSHIP : Le succès d'une entreprise peut être défini par la qualité de ses dirigeants. Le leadership est un processus qui favorise l'action au service de l'entreprise et de la communauté. Ce séminaire montre également aux participants comment identifier les meilleurs leaders de demain au sein des entreprises.

An organisation's success can be defined by the quality of its leaders. Leadership is a process that promotes action in the service of the organisation and the community. This seminar also shows participants how to identify tomorrow's best leaders within organisations.





Au cœur de la Barbade se trouve l'une de ses plus grandes merveilles - la magnifique Harrison's Cave. Située dans les hautes terres centrales de l'île, cette grotte cristalline et calcaire se caractérise par des courants fluides, de profondes nappes d'eau cristalline et des colonnes imposantes.

At the heart of Barbados lies one of its greatest wonders - the magnificent Harrison's Cave. Located in the central uplands of the island, this crystallized, limestone cave is characterized by flowing streams, deep pools of crystal clear water and towering columns.



Une aventure à vivre
Unearth the Adventure



Au cœur de la Barbade....
In the heart of Barbados



Visite d'entreprise
Company tour

Team building





Déjeuner typique
Typical lunch



TEMOIGNAGES D'ETUDIANTS

Semaine au top, entre études et "découverte" nous avons découvert une autre culture, une autre économie avec des accompagnatrices plus que géniales.

Et particulièrement notre formation faite totalement en anglais avec un professeur barbadien au BIMAP qui fut très enrichissante, c'est à cet instant que l'on remarque vraiment que c'est sur le terrain que l'on apprend vraiment car 90% de ma rédaction était en anglais.

À refaire 👍

Ryan

C'est la première fois que je me rends à la Barbade. Ça a été une expérience magnifique, avec des professeurs et une classe très enthousiaste pour partir à l'aventure ! Nous avons séjourné au Sunbay Hôtel où les réceptionnistes sont souriantes et avenantes. Nous avons pu améliorer notre anglais avec un programme très varié alliant cours, découverte et moment de détente. Que serait un voyage sans parler de culture et de nourriture, nous avons goûté différentes spécialités, à l'hôtel, au fast-food, au restaurant en centre commercial ou « chez Célestine » pour un repas local. Ce voyage nous a permis de nous rapprocher, de nous découvrir et de renforcer la cohésion de notre classe dans un cadre extérieur à celui du lycée.

Mélanie

Au cours de notre formation, nous avons mis en place ce voyage à la Barbade afin de découvrir la culture, approfondir la langue (l'anglais). Nous avons participé à un séminaire à l'Institut de Management, le BIMAP. Ce voyage a été très riche, constructif et nous a permis de renforcer la cohésion de classe, avoir un esprit d'équipe.

Je remercie l'établissement scolaire, la CTM, qui nous ont soutenu pour la réalisation de ce projet.

Slue-Lynn

Merveilleuse découverte de la Barbade Grâce au Lycée de Bellevue et l'équipe pédagogique!

L'immersion à l'hôtel SUNBAY était très sympathique avec un personnel serviable et à l'écoute .

J'ai observé que les barbadiens sont très axés sur le tourisme qui est une part importante de l'économie de l'île. Ils sont très accueillants. Les mini taxis de 10 places avec un conducteur et quelqu'un en prospection auprès de la porte , acceptaient du monde jusqu'à 20 personnes avec de la musique reggae , soca et qui coûtaient quelques centimes d'euros ; cela fait partie des moments que j'ai trouvé amusants.

Nous avons également été reçu de façon très professionnelle au sein de l'Institut de Management de Barbade, le BIMAP où nous avons participé à un mini séminaire à l'amphithéâtre et lors duquel nous avons échangé sur les différentes phases de la négociation et la relation client. Nous avons également fait le test de la Nasa (exercice de prise de décision en groupe), tout cela en anglais, ce qui m'a permis d'améliorer mon vocabulaire en quelques heures et d'avoir un certificat sur le suivi d'un cours totalement anglophone.

Le fast-food local cheffette était aussi une sacrée expérience même si le goût n'était pas au rendez vous pour tout le monde , personnellement je suis un aspirateur donc c'était bon !

Les expériences à l'extérieur grâce à notre guide étaient super sympa , notamment les exercices de teambuilding .

La visite de la REPUBLIC BANK était aussi sympathique . Nous avons pu voir l'organisation de cette banque et pu constater qu'il était mieux d'effectuer le change directement dans le pays qu'à l'aéroport lors du départ .

La visite du Limegrove et ses alentours à Holetown était très intéressante , certains ont pu faire des achats , même si les prix étaient parfois plus élevés qu'en Martinique. L'après midi shopping au centre de Bridgetown était parfaite avec différents magasins aux produits hors taxes (DUTY FREE), avantageux pour les étrangers.

L'un des meilleurs souvenirs reste la visite de la fameuse HARRISON'S CAVE où nous avons pu visiter une grande partie de la grotte à l'aide d'un tramway à roue, descendre puis remonter , toucher et regarder certains faits naturels . Nous avons également eu la chance d'avoir un super guide belge qui parlait donc également français et qui pouvait nous expliquer certains détails sur la grotte qui était assez exceptionnelle et qui vaut vraiment le détour.

Des souvenirs plein la tête et pour longtemps ! Une envie de rester en contact !

C'était magique ! Que du bonheur ! Je suis plus que satisfait !

Je remercie le Lycée et tous les collaborateurs, particulièrement Mesdames Anglionin et Andreasen qui nous ont accompagnés durant ce séminaire d'études.

Les enseignantes s'expriment

"Ce voyage d'étude était mon premier en tant qu'enseignante - et j'espère que ce ne sera pas le dernier ! Nous avons découvert ensemble une nouvelle destination, très proche et en même temps très loin de ce que nous connaissons au quotidien. Cette découverte a entraîné des prises de conscience au sein du groupe, ce qui nous a fait grandir ensemble. Le séjour a été marqué par une ambiance très positive, ce qui a favorisé l'apprentissage et l'esprit d'équipe. Un grand merci à Corinne Anglionin et à la classe pour le partage de ce beau moment ensemble à la Barbade."

Marina ANDREASEN (Gestion de clientèles/Marketing)

Quel plaisir d'avoir, en compagnie de ma collègue Marina Andreassen, partagé ces moments à Barbade avec les étudiants de 2ème année du BTS Négociation Relation Client du lycée de Bellevue. Ces expériences hors établissement scolaire, sont toujours révélatrices de belles personnalités et permettent surtout aux étudiants de se révéler à eux-mêmes. Une expérience de terrain où les règles de fonctionnement sont celles de l'entreprise : c'est bien chacun, avec ses valeurs, ses compétences, son implication qui fait la réussite du groupe, et in fine, la réussite du projet. La capacité d'adaptation, l'autonomie, le sens des responsabilités, le respect de soi et de l'autre, la capacité à s'organiser, autant de compétences comportementales, de plus en plus recherchées par les entreprises qui doivent être maîtrisées.

La mobilité est vraiment un plus dans le parcours de formation de l'étudiant, la rencontre avec l'autre permet toujours une ouverture d'esprit qu'il pourra réinvestir dans son propre parcours, personnel et professionnel.

Corinne ANGLIONIN (Gestion de la Relation Client/Marketing)

« La meilleure manière de se lancer, c'est d'arrêter de parler et commencer à agir »

- Walt Disney