



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE,  
DE LA JEUNESSE  
ET DES SPORTS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques (BTS CCST)**

## **Lundi 22 & Mardi 23 mars 2021**

# **Pôle 3**

## **Développement de clientèle et de la relation client**



## Pôle 3 – Evaluation – Epreuve E 61

Contrôle en  
Cours de  
Formation

Epreuve orale

Durée :  
30 minutes

Coefficient 3

- ❖ L'épreuve E61 est fondée sur le stage réalisé en entreprise
- ❖ Elle s'appuie sur une fiche descriptive du projet technico-commercial et de supports physiques et digitaux
- ❖ **La commission d'évaluation** est composée d'un professeur d'économie gestion (E.G.), d'un professeur de sciences industrielles de l'Ingénieur (S.I.I.) en charge de l'enseignement du pôle 3, et d'un professionnel
- ❖ L'évaluation a lieu au cours du dernier semestre de la formation
- ❖ L'épreuve est menée en 2 temps : 15 minutes de présentation orale argumentée, puis entretien d'approfondissement de 15 minutes



## Pôle 3 – Epreuve E 61

### Les principales nouveautés

#### **Des contenus orientés développement de clientèle et relation client :**

- ❖ Mise en valeur de l'offre phytale (physique et virtuelle) de l'entreprise, ainsi que de propositions d'évolution en termes de marchandisage
- ❖ Prise en compte de la stratégie Cross Canal et de la stratégie digitale dans le parcours client
- ❖ Personnalisation du conseil au client valorisé (stewardship, valeur à vie du client)
- ❖ L'expertise technique relative à l'offre de l'entreprise est évaluée en E62
- ❖ **Terrains de stage :**
- ❖ Un référentiel qui offre plus de souplesse tout en respectant la coloration technique de l'établissement
- ❖ **Coefficient de l'épreuve : 3 en BTS C.C.S.T. (5 en BTS T.C.)**
- ❖ **Durée de l'épreuve : 30 minutes en BTS C.C.S.T. (60' en BTS T.C.)**



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE,  
DE LA JEUNESSE  
ET DES SPORTS

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Pôle 3 – Epreuve E 61

### Ce qui ne change pas

**Acquisition par l'étudiant des compétences liées à :**

- ❖ La méthodologie du projet
- ❖ La mise en place des actions au sein du projet mobilisant tout ou partie des compétences du bloc (\*)
- ❖ Au suivi des actions proposées et réalisées

(\*) Les quatre compétences génériques - même celles qui ne seront pas évaluées - doivent être acquises

**Durée du stage en entreprise :** 14 à 16 semaines

**Epreuve en C.C.F. :** 1 situation d'évaluation

**Composition de la commission d'évaluation :** 1 professeur d'économie gestion, 1 professeur de S.I.I., éventuellement 1 professionnel



## **Pôle 3 – Points de vigilance**

- **La réalisation partielle et/ou totale du projet est indispensable ; le projet ne peut être un objet virtuel**
- **La présentation du projet n'est pas « un exercice de style » ; si la méthodologie doit être acquise, les attendus en termes de contenus peuvent être variés, et les présentations ne doivent pas être formatées.**
- **La réalisation de ce projet doit permettre l'acquisition de compétences transversales indispensables, en termes :**
  - **De gestion du temps**
  - **De travail coopératif**
  - **D'organisation du travail personnel**
  - **D'analyse réflexive**
  - **De possibilité surtout pour l'étudiant de déployer d'autres projets de manière plus autonome (capacité d'entreprendre)**