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

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

Pôle 3
Développement de clientèle et de la relation client

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle 3 - Quel contexte, quelles évolutions ?

- Un marketing communautaire devenu incontournable en B to B
- Une prise en compte de la démarche cross-canal
- Un espace de vente physique et digital valorisé dans l'offre B to B
- Une sensibilisation à la démarche éthique
- Une utilisation privilégiée des outils numériques
- Une valorisation de la dimension de conseil dans le métier (en plus de la dimension commerciale)

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle 3 – Quelles spécificités ?

❖Une option délibérément non affichée garantissant une plus grande souplesse dans le choix des terrains de stage.

❖Un glissement vers le pôle 3 de notions enseignées en BTS TC en Développement de Clientèle.

❖4 activités – 17 axes de travail.

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle 3 – 4 activités

1- Prospection de clientèle

- T1- Cibles
- T2- Base de données
- T3- Outils
- T4- Clients potentiels
- T5-Suivi, évaluation

2-Marchandisage et dynamisation de l'offre commerciale

- T1- Offre produits, services
- T2- Espace de vente
- T3- Offre commerciale
- T4- Accompagner les Clients

3- Participation à la politique de communication

- T1- Outils communication
- T2- Démarches Promotionnelles
- T3- Evénementiel
- T4- Activer la relation client

4- Fidélisation de la clientèle, valorisation de la relation client

- T1- Scorage, profilage
- T2- Fidélisation
- T3- Satisfaction clients
- T4- Suivi, évaluation actions

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Bloc 3 – 4 compétences associées

C 3.1 – Préparer, conduire et évaluer une action de prospection

C 3.2 – Participer à la définition et à la valorisation de l'offre

C 3.3 – Contribuer à la réalisation d'actions promotionnelles et/ou événementielles

C 3.4 – Créer et développer une relation client durable

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle 3 – Organisation des enseignements

	1ère année CCST				2ème année CCST			
Enseignements	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*
	Total	Division	½ division		Total	Division	½ division	
Bloc 3 : Développer la clientèle et la relation client	5	2	3	*180*	4	4*	0	*144*

* Avec une heure de co-enseignement avec le professeur de STI

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

Liberté
Égalité
Fraternité

Pôle 3 – Recommandations pédagogiques

- ❖ Un enseignement en classe entière centré sur l'acquisition de la méthodologie indispensable à la conduite de projet
- ❖ Un enseignement en co animation qui privilégie l'étude de technique des produits/services
- ❖ Une acquisition des compétences qui s'appuie sur l'entreprise, lieu de stage et son environnement
- ❖ L'importance du choix du terrain de stage pour l'étudiant afin de garantir l'acquisition de la certification terminale