



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **PÔLE 2**

# **Management de l'activité technico-commerciale**



## Pôle 2 – Quel contexte, quelles évolutions ?

- ❖ **Mutations** rapides des technologiques
- ❖ Evolution de la relation « client » vers la notion de « **parcours** client »
- ❖ **Réinvention** de la fonction commerciale et du métier de vendeur
- ❖ **Complexité** de la relation clients-fournisseurs
- ❖ **Evolution** des formats, des concepts et cohabitation des méthodes de ventes
- ❖ Nécessité de **polyvalence** fonctionnelle
- ❖ **Digitalisation** accélérée des activités commerciales



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## Pôle 2 - Quelles spécificités ?

- ❖ Point de confluence en **interaction** avec tous les blocs
- ❖ **4 activités - 14 axes de travail** différents
- ❖ Approche **transversale** et **interdisciplinaire**
- ❖ **Co-enseignement**
- ❖ Supports concrets et **contextualisés**
- ❖ Perspective tant **locale** que **globale**
- ❖ Contexte **cross-canal**, phygital



## Pôle 2 – 4 activités majeures





## Pôle 2 – Organisation des enseignements ... du co-enseignement en CCST 1 & CCST 2

Enseignements	1 <sup>ère</sup> année CCST				2 <sup>ème</sup> année CCST			
	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)
	Total	Division	½ division		Total	Division	½ division	
Bloc 2 : Management de l'activité technico-commerciale	4	3*	1	144	4	4*	0	144

\* Dont une heure de **co-enseignement avec le professeur de SII**



## Pôle 2 – Recommandations pédagogiques

- ❖ Laisser aux étudiants le **temps** nécessaire à l'intégration de la diversité et de la complémentarité des compétences
- ❖ Choisir des **exemples concrets** et/ou activités inspirés du bassin d'emplois local ou issus d'expériences vécues lors des PFEE
- ❖ Diversifier les **contextes techniques et commerciaux** de façon à positionner les étudiants sur une approche managériale plus large conformément à la réalité professionnelle
- ❖ Permettre une indispensable **veille** informationnelle
- ❖ Intégrer le **co-enseignement** à raison d'une heure par semaine en « classe entière » que ce soit en CCST1 ou CCST2 afin d'apporter les **compléments technologiques** nécessaires à l'élaboration et à la compréhension des différents cas d'études
- ❖ Travailler sous forme de **TD, TP ou d'ateliers spécifiques**



## Pôle 2 – Recommandations pédagogiques

- ❖ Exploiter la richesse des **outils numériques et digitaux** (en open source ou sites institutionnels d'entreprises).
  - ☞ **Communication** : outils de présentation traditionnels ; réseaux sociaux ; sites web d'hébergement de vidéos du type média sociaux sur lesquels les utilisateurs peuvent envoyer, regarder, commenter, évaluer et partager des vidéos en streaming
  - ☞ **Formation** y compris à distance (e-learning et webinaires) : plateformes de messagerie instantanée et de vidéo-conférence multiplateforme ; applications de e-learning
  - ☞ **Suivi clientèle** : logiciels de SGBD ou encore de GRC gratuits et en libre accès
  - ☞ **Reporting** (rapports d'analyse de performance) : logiciels d'élaboration de tableaux de bords de suivi d'activité
  - ☞ **Workflow** (gestion des processus de travail) : logiciels de planification, de gestion du temps de travail et de répartition des tâches
  - ☞ **Travail collaboratif** : logiciels facilitant la gestion de projet



## Pôle 2 – Evaluation - Epreuve E5

### Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle	Épreuve écrite	Durée : 4 heures	Coefficient 4
------------------	----------------	------------------	---------------

L'épreuve E5 consiste en une **étude de cas** (une ou plusieurs situations caractéristiques du management de l'activité du TC dans un **contexte spécifique de marketing B2B**).

Elle prend appui sur des documents permettant de :

- situer le cadre commercial et managérial d'étude
- appréhender la spécificité des champs techniques des produits et/ou services proposés
- traiter les différentes questions

**La commission d'évaluation** est composée des professeurs d'économie et gestion commerciale (**EG**) et de sciences industrielles de l'ingénieur (**SII**) en charge du bloc de compétences « MATC ».