



**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 1

Conception et commercialisation de solutions technico-commerciales



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Pôle 1 – Cœur de métier du technico-commercial

Préparation

Mise en
œuvre

Suivi

d'un entretien de vente



Pôle 1 - Quelles évolutions ?

Mise en avant de la
notion de **conseil**,
notamment technique

Nouveau focus :

Conseiller, prescrire et
communiquer tout au
long du processus de
négociation

Mise en exergue de
l'analyse de la
valeur client et du
risque affaire / client.

Nouveau focus :

Gérer le risque affaire
et le risque client

**Intégration de la
dimension digitale**
dans la démarche
de négociation.



Pôle 1 – 5 activités

1-Analyse du contexte TC de la négociation

- *Infos marché*
- *Contraintes et opportunités*
- *Besoin et comportement d'achat*
- *Positionnement de l'offre*

2- Élaboration de solutions TC

- *Maîtrise de l'offre TC*
- *Outils de négociation et d'aide à la vente*
- *Objectifs de l'entretien*

3-Conseil et prescription de solutions TC

- *Préconisations selon attentes et cahier des charges client*
- *Propositions liées à l'expertise TC*

4- Négociation, vente et suivi des affaires

- *Négociation de la solution*
- *Formalisation contractuelle*
- *Mise en œuvre de la solution*
- *Accompagnement du client*
- *Mesure de la satisfaction client (expérience client)*
- *Identification d'opportunités commerciales*
- *Mise à jour de la base de données*

5- Analyse financière d'une relation d'affaire et gestion du risque client

- *Risque client*
- *Analyse financière (marge de négociation)*
- *Valeur client*
- *Gestion des litiges*



Pôle 1 – Organisation des enseignements

Enseignements	Première année				Deuxième année			
	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (à titre indicatif)
	Total	Division	½ division		Total	Division	½ division	
Bloc 1 Conception et négociation de solutions technico-commerciales	4	2	2*	144	4	2	2**	144

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

** Avec deux heures de co-enseignement avec le professeur de STI



Pôle 1 – Recommandations pédagogiques

Proposition de progression en 1^{ère} année

C1.4- Mettre en œuvre un entretien de vente

C1.1- Préparer un entretien de vente

C1.2- Conseiller prescrire, communiquer

C1.5- Assurer le suivi d'une affaire

C1.3- Gérer le risque client et affaire

Progression
Eco-gestion

- Fondamentaux de la communication
- Expérience acheteur BtoC des étudiants
- Transposition à la démarche de vente BTOB (initiation)

- Éléments nécessaires pour préparer un entretien
- Sources d'information
- Objectifs selon les étapes d'une affaire
- Conception des outils de négociation

- Outils de communication à chaque étape.
- outils collaboratifs et leur rôle sur l'efficacité commerciale.

- Enjeux et outils de la traçabilité des échanges avec un client.

- aspects comptables, financiers, commerciaux d'une affaire
- gestion du risque client (solvabilité)

Progression co-
enseignement

- Initiation au jeu de rôle
- Mise en évidence de la nécessité de prendre en compte les aspects techniques dans la démarche commerciale
 - Sensibilisation à la phase de préparation

- Appliquer la démarche de préparation d'un entretien sur des situations concrètes
- Montrer l'interrelation entre les aspects techniques et commerciaux
 - Mettre en lien avec les enseignements du bloc expertise TC

- Sur les situations envisagées :
- Mettre en pratique les outils de communication TC
 - Travailler de façon collaborative

- Sur les situations envisagées :
- Rédiger un compte rendu d'entretien dimensions techniques et commerciales
 - Actions de suivi

Pôle 1 – Recommandations pédagogiques

Proposition de progression en 2^{ème} année

C1.3-Gérer le risque client et affaire

C1.1- Préparer un entretien de vente

C1.2-Conseiller prescrire, communiquer

C1.4- Mettre en œuvre un entretien de vente

C1.5- Assurer le suivi d'une affaire

**Progression
 Eco-gestion**

- Identifier et intégrer le risque affaire
- Identifier les objectifs de marge et la nécessité de défendre les marges de son entreprise

Apprendre à adapter les objectifs et les outils de négociation au contexte technico-commercial envisagé

- Transmettre un message adapté
- obligation de conseil
- relation interpersonnelle
- posture commerciale : être force de proposition

Approfondir les techniques de vente à chaque étape
 Argumentation personnalisée et avantages distinctifs de l'entreprise

- Mesurer la satisfaction client
- relation commerciale durable
- bonne exécution d'un contrat
- Gérer les dysfonctionnements

**Progression co-
 enseignement**

Exploiter des situations de ventes qui permettent d'intégrer le risque affaire y compris sur le plan technique : exigences ou attentes clients incompatibles avec l'offre et ou le contexte d'application du client

Mettre en pratique à travers des mises en situation concrètes la nécessité d'adapter les objectifs et les outils de négociation au contexte technico-commercial

Sur les situations envisagées, monter la notion de conseil technique

- veille permanente, tant technique que commerciale.
- valeur ajoutée du TC à travers ses conseils et sa prescription.

Sur les situations envisagées :

- Mettre en application les techniques étudiés lors de jeux de rôle.
- Insister sur la posture attendue

Sur les situations envisagées :

- Mettre en application les points ci-dessus en incluant la dimension technique du suivi



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Pôle 1 – Evaluation – Epreuve E 4

