

REFERENTIEL DE FORMATION
BTS CCST
Brevet de Technicien Supérieur
Conseil et commercialisation de solutions techniques

Enseignements et blocs de compétences	COMPETENCES	MODULES DE FORMATION
Prise en main du cursus	/	Présentation de l'équipe pédagogique, du programme, du système de notation, des épreuves, ainsi que le règlement intérieur de l'école
Séminaire d'intégration	/	Se présenter, découvrir les autres et s'intégrer au sein d'un groupe Développer des soft skills comme se connaître, avoir confiance en soit, gérer son stress et ses émotions
BTS BLANC et préparation à l'examen	/	Journées dédiées à la préparation de l'épreuve finale du BTS NDRC
Enseignement général Culture Générale et expression	Culture générale et expression	Appréhender et réaliser un message écrit : - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : - S'adapter à la situation - Organiser un message oral
Enseignement général Communication en langue vivante étrangère 1	Langue vivante étrangère 1	Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - Compréhension de documents écrits - Production et interactions orales
Enseignement général Culture économique, juridique et managériale	Culture économique, juridique et managériale Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale - Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	Economie Générale : - Les relations entre l'entreprise et son environnement économique - Le rôle de l'Etat dans la régulation économique - Les facteurs de production : déterminants économiques - L'environnement économique et numérique de l'entreprise - Le marché du travail et ses évolutions Droit : - Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise - L'encadrement par le droit des activités économiques - Les structures juridiques de l'entreprise - Les titres de responsabilités - Le droit et le développement du numérique - L'individu au travail Management d'entreprise : - L'intégration de l'entreprise dans son environnement - Le diagnostic externe de l'entreprise et le rôle de l'innovation - Le diagnostic interne de l'entreprise et l'organisation de ses ressources - Le financement de l'entreprise - La place du numérique dans le management - La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et la motivation - Les choix stratégiques de l'entreprise
BLOC 1 : Concevoir et négocier des solutions technico-commerciales	Préparer une négociation technique et commerciale	Identifier des informations sur l'offre, la réglementation et les acteurs - Prendre en compte le parcours digital du client ou prospect - Analyser et traiter des informations clé - Concevoir une stratégie de négociation technique et commerciale
	Conseiller, prescrire et communiquer tout au long du processus de négociation	Conseiller un client sur les solutions techniques compte tenu de ses contraintes et de ses attentes - Mobiliser les outils de communication - Transmettre un message adapté à l'interlocuteur à l'oral et à l'écrit - Travailler de façon collaborative - Assurer une veille permanente
	Gérer le risque affaire et le risque client	Mesurer la solvabilité d'un client - Identifier et intégrer le risque affaire - Défendre les marges - Maitriser les aspects comptables, financiers, commerciaux d'une affaire
	Mettre en œuvre l'entretien de vente technico-commercial	Analyser les besoins actuels d'un client - Détecter le potentiel d'achat d'un client - Proposer des solutions adaptées au besoin d'un client - Réaliser une argumentation personnalisée - Finaliser un accord
	Assurer le suivi d'une affaire	Assurer la traçabilité des échanges avec un client - Veiller à la bonne exécution d'un contrat- Mesurer la satisfaction d'un client - Gérer les dysfonctionnements - Établir une relation commerciale durable et de qualité

BLOC 2 : Manager l'activité technico-commerciale	Recruter et former des collaborateurs	Evaluer les besoins en compétences et en personnel - Définir un profil de poste Identifier les étapes d'un recrutement - Conduire un entretien - Elaborer un plan de formation - Mobiliser des outils de productivité - Mettre en œuvre des actions de motivation - Evaluer les performances individuelles
	Animer un réseau	Identifier les acteurs d'un réseau - Gérer et diffuser les informations au sein d'un réseau- Participer au pilotage d'un réseau
	Analyser les parcours pour optimiser l'expérience client	Identifier les parcours client - Mobiliser les outils digitaux et proposer des améliorations du parcours client - Evaluer l'efficacité des solutions proposées
	Évaluer la performance commerciale	Déterminer des critères d'appréciation de la performance - Mesurer la performance à l'aide d'indicateurs - Déterminer des axes d'amélioration de la performance
BLOC 3 : Développer la clientèle et la relation client	Préparer, conduire et évaluer une action de prospection	Définir des objectifs de prospection - Établir un budget de prospection - Qualifier les bases de données - Cibler une clientèle - Répondre à un appel d'offres - Mettre en œuvre une action de prospection - Etablir le bilan de l'action de prospection engagée
	Participer à la définition et à la valorisation de l'offre	Mobiliser les informations sur les innovations produit/service - Identifier les opportunités du marché - Proposer des évolutions de l'assortiment - Mettre en valeur l'offre sur le lieu de vente ou d'exposition, physique ou virtuel - Proposer des évolutions de la mise en valeur de l'offre - Favoriser l'utilisation des outils digitaux au sein de l'espace de vente
	Contribuer à la réalisation d'actions promotionnelles et/ou événementielles	Sélectionner les supports de communication en adéquation avec les cibles visées - Proposer et actualiser des contenus phygitaux - Elaborer et suivre un plan d'actions - Animer une opération promotionnelle et/ou événementielle - Mesurer les retombées des événements mis en place - Assurer le suivi des actions engagées.
	Créer et développer une relation client durable	Evaluer le potentiel des clients - Personnaliser la relation client - Proposer et/ou enrichir les actions de fidélisation - Choisir des indicateurs de mesure de la satisfaction client - Mesurer l'évolution de la satisfaction - Proposer des actions de remédiation.
BLOC 4 : Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale	Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle	Identifier les sources d'informations - Rechercher les informations - Collecter les données - Classifier les données - Mettre en forme l'information à la cible et la diffuser - Respecter les règles de communication technique et les procédures de l'entreprise - Actualiser une base de données
	Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment cible	Déterminer les besoins d'un segment/ou d'un secteur - Prendre en compte les différents objectifs de l'entreprise Intégrer les normes en vigueur pour le segment cible - Déterminer les différentes composantes d'une solution technico-commerciale - Participer à l'élaboration du cahier des charges fonctionnel, à son évolution.
	Produire des solutions technico-commerciales pour un segment cible	Identifier et caractériser des solutions - Classifier des solutions à partir de critères technicoéconomiques (techniques, économiques, financiers) du cahier des charges - Mobiliser des ressources, les partenaires externes et internes - Elaborer des solutions adaptées à un problème technico-économique identifié
	Mettre en œuvre une formation technique pour le segment cible	Identifier les besoins - Définir les objectifs - Définir une méthodologie - Choisir les ressources - Elaborer des supports adaptés - Animer la formation