



Région académique  
ILE-DE-FRANCE



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

**Vendredi 21 mai 2021**

## Bloc de compétences 4

# Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale

« Le titulaire du BTS CCST maîtrise un socle de connaissances de nature technologique, qui fonde sa double compétence et lui permet d'approfondir son expertise sur les produits et les solutions qu'il propose au client. »

## Pôle 4 – Quel contexte ?



**Evolution des technologies et diversité des solutions**

**Polyvalence dans les activités à mener**

**Digitalisation des activités**

**Evolution de la relation client et de la relation fournisseur**

## Présentation du Pôle 4 : les nouveautés

BLOC DE COMPÉTENCES 4	UNITÉ CERTIFICATIVE
<b>Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale</b>	<b>U6.2</b>

- Disparition des spécialités au profit d'une « coloration » répondant aux offres du bassin de formation
- Enseignement technique en interaction avec tous les blocs
- **Co-enseignement**
- Supports concrets et contextualisés
- **Epreuve spécifique (U6.2)**

## Présentation du Pôle 4 : les évolutions

BLOC DE COMPÉTENCES 4	Ne change pas / TC	Evolution / TC
<b>Mettre en œuvre l'expertise technico- commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les savoirs associés de technologies industrielles sont toujours présents</li><li>• Les savoirs associés de technologies industrielles restent des outils pour la mise en œuvre des compétences des autres blocs</li></ul>	<b>Intégration de contenus avec du co-enseignement EG :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veille réglementaire, concurrentielle, technologique...</li><li>• Différents types, modalités et outils de formation TC (clients, partenaires, prescripteurs...)</li><li>• Gestion de projet</li></ul>

# Présentation du Pôle 4

**3**

**activités  
professionnelles**

**12**

**axes de travail**

**4**

**compétences  
associées**

A4.1	Réalisation de la veille commerciale, technologique, juridique et normative	A4.1T1. Collecte et traitements des données produits-marchés	C4.1	Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle
A4.2	Diffusion des informations liées aux innovations, aux évolutions technologiques et commerciales	A4.1T2. Collecte et synthèse des données fournisseurs	C4.2	Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment
A4.3	Exploitation des technologies et solutions en relation avec l'environnement client	A4.1T3. Repérage et traitement des informations sur les évolutions juridiques, réglementaires et normatives	C4.3	Produire des solutions technico-commerciales
		A4.1T4. Identification des solutions techniques concurrentes et des évolutions technologiques du marché	C4.4	Mettre en œuvre une formation technique ciblée
		A4.2T1. Mise à jour de supports d'informations		
		A4.2T2. Création des supports d'informations		
		A4.2T3. Mise à disposition dans le système d'information de l'entreprise des supports créés		
		A4.2T4. Formation des partenaires, prescripteurs, clients...		
		A4.3T1. Analyse de l'environnement et du besoin client		
		A4.3T2. Analyse des potentialités des technologies et solutions disponibles		
		A4.3T3. Elaboration de solutions adaptées créatrices de valeur		
		A4.3T4. Définition de solutions intégrées avec les fournisseurs auprès des segments cibles		

## Présentation du Pôle 4 : 3 activités professionnelles

3 activités*	
A4.1	Réalisation de la veille commerciale, technologique, juridique et normative
A4.2	Diffusion des informations liées aux innovations, aux évolutions technologiques et commerciales
A4.3	Exploitation des technologies et solutions en relation avec l'environnement client

*\* Les activités ont été définies par les professionnels des différents secteurs*

# Présentation du Pôle 4 : 12 axes de travail

## 12 axes de travail

A4.1T1.	Collecte et traitements des données produits-marchés
A4.1T2.	Collecte et synthèse des données fournisseurs
A4.1T3.	Repérage et traitement des informations sur les évolutions juridiques, règlementaires et normatives
A4.1T4.	Identification des solutions techniques concurrentes et des évolutions technologiques du marché
A4.2T1.	Mise à jour de supports d'informations
A4.2T2.	Création des supports d'informations
A4.2T3.	Mise à disposition dans le système d'information de l'entreprise des supports créés
A4.2T4.	Formation des partenaires, prescripteurs, clients...
A4.3T1.	Analyse de l'environnement et du besoin client
A4.3T2.	Analyse des potentialités des technologies et solutions disponibles
A4.3T3.	Elaboration de solutions adaptées créatrices de valeur
A4.3T4.	Définition de solutions intégrées avec les fournisseurs auprès des segments cibles

## Présentation du Pôle 4 : 4 compétences associées

4 compétences associées	
C4.1	Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle
C4.2	Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment
C4.3	Produire des solutions technico-commerciales
C4.4	Mettre en œuvre une formation technique ciblée

## Pôle 4 – Evaluation – Epreuve U6.2

Candidat	Forme d'évaluation	Commission d'évaluation
<p><b>Elaboration d'un dossier support :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 20 pages maximum (hors annexes)</li><li>▪ relatif à une solution TC en réponse à un besoin d'un segment ou secteur d'activité.</li></ul>	<p><b>CCF</b></p> <p><b>1 situation</b></p> <p><b>Coef. 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Le CCF peut comporter plusieurs séquences intermédiaires sous la forme d'entretiens ou de revues de projet, laissées au choix de l'équipe pédagogique.</li></ul>	<p><b>Professeur EG</b></p> <p><b>+</b></p> <p><b>Professeur SII</b></p> <p><b>+</b></p> <p><b>Professionnel*</b></p> <p><i>* Le jury peut se tenir en l'absence d'un professionnel</i></p>

# Pôle 4 – Epreuve U6.2 – Elaboration du dossier

Rappel des compétences attendues	Epreuve U6.2 – Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale
<p>C4.1 – Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle</p> <p>C4.2 – Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment</p> <p>C4.3 – Produire des solutions technico-commerciales</p> <p>C4.4 – Mettre en œuvre une formation technique ciblée</p>	<p><b>Le dossier comporte nécessairement des éléments concernant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Le marché ou le secteur d'activité de l'entreprise de référence choisie</b></li> <li>▪ <b>L'environnement technologique et normatif</b></li> <li>▪ <b>La description et l'analyse de la solution choisie</b></li> <li>▪ <b>La performance de la solution proposée</b></li> <li>▪ <b>La formation associée</b></li> </ul>
Modalités et critères d'évaluation	
<p><b>Les critères d'évaluation sont exprimés pour chaque compétence du bloc n°4 « Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Une synthèse des informations pertinentes est produite.</b></li> <li>▪ <b>La diffusion est adaptée à la cible.</b></li> <li>▪ <b>Les besoins du segment sont identifiés.</b></li> <li>▪ <b>Les démarches et techniques de l'entreprise sont intégrées.</b></li> <li>▪ <b>Les critères technico-économiques sont identifiés et pris en compte.</b></li> <li>▪ <b>Les solutions retenues sont conformes aux objectifs fixés dans le respect des exigences.</b></li> <li>▪ <b>Les besoins et les objectifs de formation sont clairement définis.</b></li> <li>▪ <b>Les supports de formation sont adaptés au segment cible.</b></li> <li>▪ <b>L'animation de la formation est efficiente.</b></li> </ul>	

## Pôle 4 – Organisation de l’enseignement du bloc 4

Enseignement Bloc 4 Mise en œuvre de l’expertise technico-commerciale	1 <sup>ère</sup> année				2 <sup>ème</sup> année			
	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (h) (à titre indicatif)	Horaire hebdomadaire			Volume annuel (h) (à titre indicatif)
	Total (h)	Division (h)	½ division (h)		Total (h)	Division (h)	½ division (h)	
	9	5**	4	324	6	6*	0	216

\* Avec une heure de co-enseignement avec le professeur d’Eco Gestion

\*\* Avec deux heures de co-enseignement avec le professeur d’Eco Gestion



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles



# **BTS CCST**

## **Conseil et commercialisation de solutions techniques**

**PAF 20 et 21 mai 2021**



## Pôle 4

# Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale

## Exemple de construction du dossier technique U 6.2

### Compétences attendues

- C4.1 – Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle
- C4.2 – Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment
- C4.3 – Produire des solutions technico-commerciales
- C4.4 – Mettre en œuvre une formation technique ciblée

### Rappel des critères d'évaluation

- Une synthèse des informations pertinentes est produite.
- La diffusion est adaptée à la cible.
- Les besoins du segment sont identifiés.
- Les démarches et techniques de l'entreprise sont intégrées.
- Les critères technico-économiques sont identifiés et pris en compte.
- Les solutions retenues sont conformes aux objectifs fixés dans le respect des exigences.
- Les besoins et les objectifs de formation sont clairement définis.
- Les supports de formation sont adaptés au segment cible.
- L'animation de la formation est efficiente.

## Éléments constitutifs du dossier U 6.2

### PARTIE 1

- Le marché ou le secteur d'activité de l'entreprise de référence
- L'environnement technologique et normatif

### PARTIE 2

- La description et l'analyse de la solution proposée

### PARTIE 3

- La performance de la solution proposée

### PARTIE 4

- La formation associée



# Dossier technique

## cas: CEDEO

## PARTIE 1

Marché ou secteur d'activité de l'entreprise de référence



**CEDEO**  
SANTAIRE | CHAUFFAGE | PLOMBERIE

Activités de l'entreprise

Sanitaire

**Chauffage et Climatisation**

Plomberie

Outils et Équipements

Droguerie et Fixations

Pièces de rechange

Électricité et domotique

Carrelage

**Production  
d'eau chaude  
sanitaire  
ECS**

## PARTIE 1

L'enseigne CEDEO fait partie du  
groupe Saint-Gobain

450 agences en France  
dont 73 en Ile-de-France

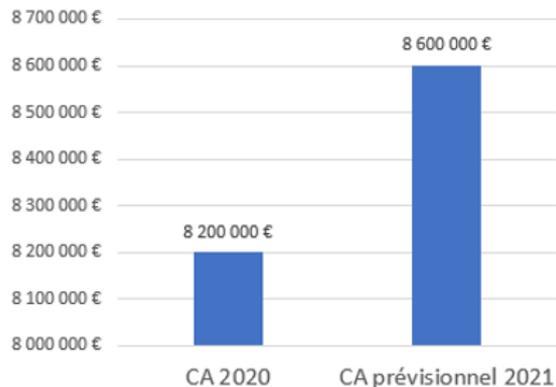


# PARTIE 1

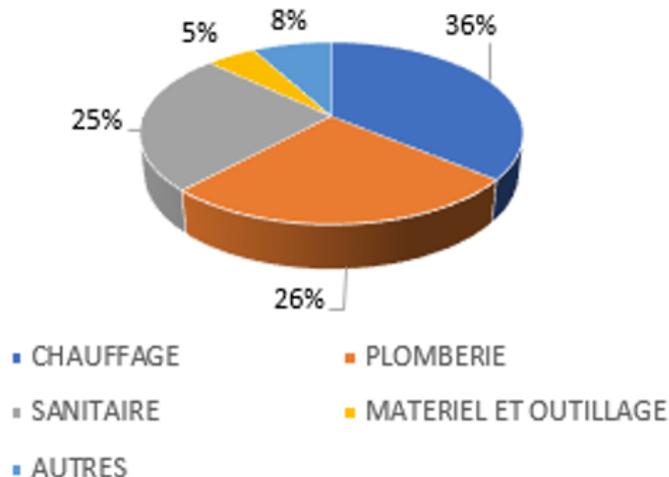
## Présentation de l'agence CEDEO Pantin

### Données économiques

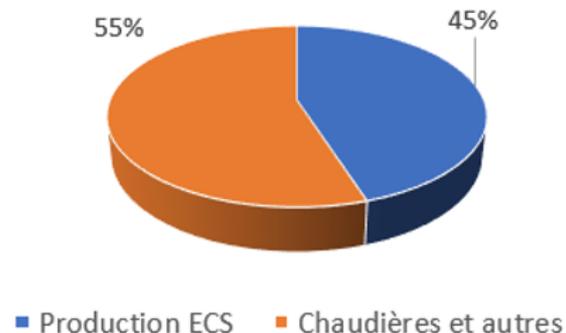
Chiffre d'affaires



Résultats CA par famille



CA ECS /CA chauffage



# PARTIE 1

Offre

Demande

Concurrents directs

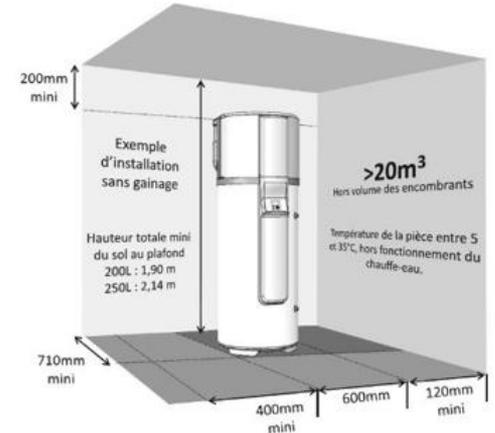
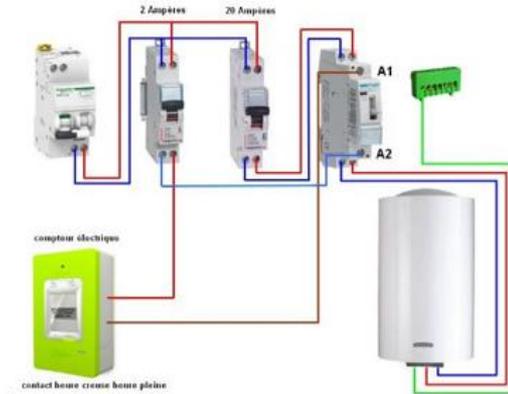
Concurrents indirects

Clients

# PARTIE 1

## Environnement technologique et normatif

### Respect des normes et des règles d'installation



## PARTIE 2

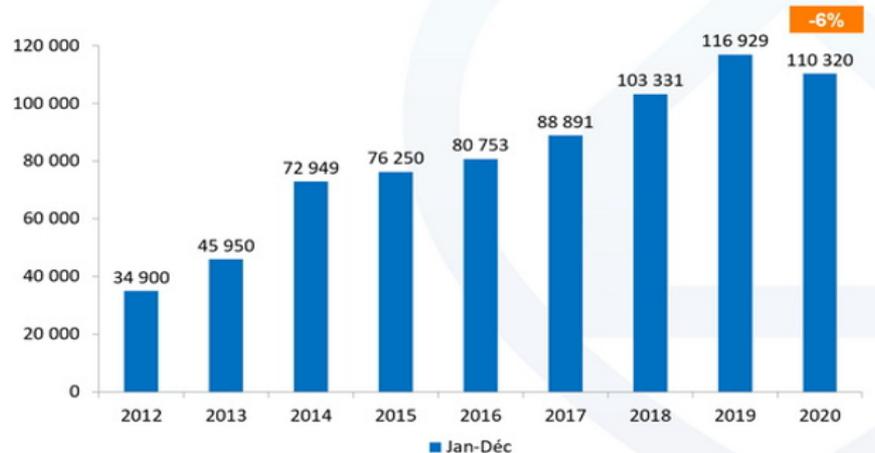
### Description et analyse de la solution proposée

#### Besoin et évolution du segment des équipements domestiques de production d'eau chaude sanitaire

#### Appareils de production d'ECS + 4 % ↗

- Chauffe-eau électrique +1 % ↗
- Chauffe-eau thermodynamique +17 % ↗
- Chauffe-eau/bain gaz - 1,4 % ↘
- Chauffe-eau solaire individuel

#### Pompes à chaleur ECS (CET)



# PARTIE 2

## Diversité technique de l'offre en chauffe-eau

### Chauffe-eau électrique



### Chauffe-eau thermodynamique



Type monobloc



Type split



Type solaire



Monobloc air ambiant



Monobloc air extérieur

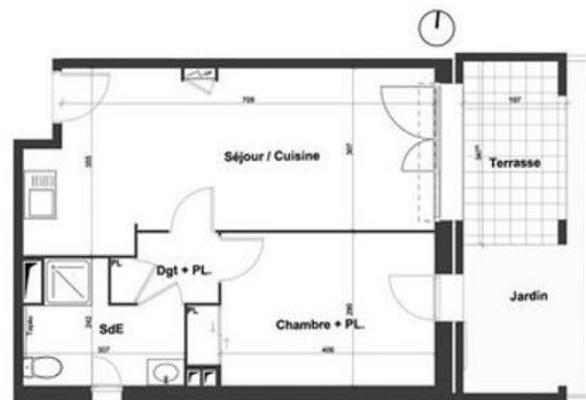
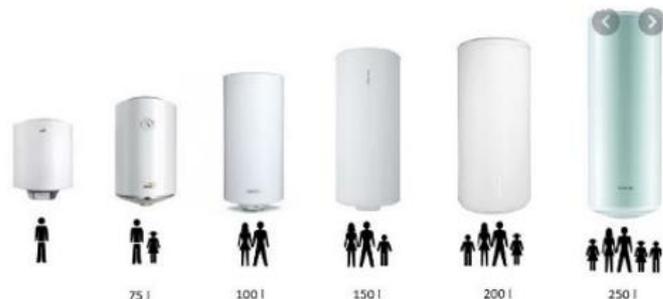


Split air extérieur

## PARTIE 2

### Analyse du cahier des charges client

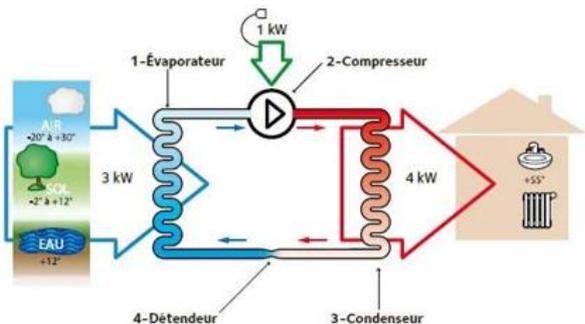
- Dimensionnement du chauffe-eau (ECS)
- Type d'alimentation en énergie
- Local d'installation
- Respect des contraintes de voisinage (nuisances sonores)
- Respect des normes ....



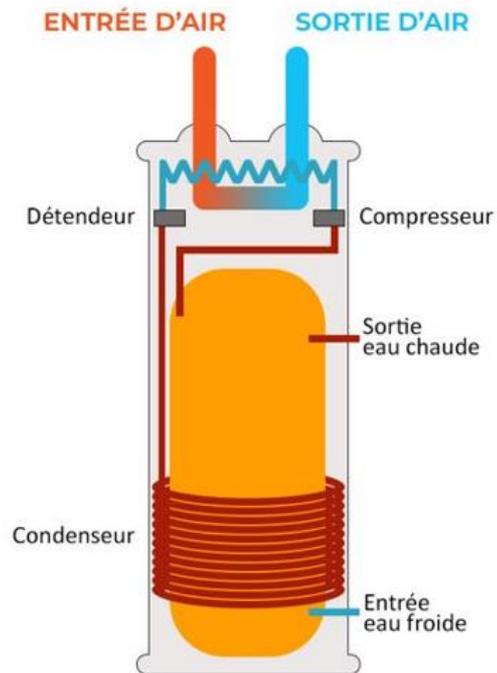
## PARTIE 3

### Performance de la solution proposée

- Consommation et performance de l'appareil
- Aspects environnementaux
- Modes de fonctionnement

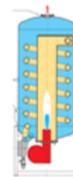
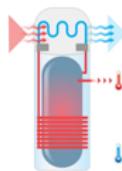


A++



## Tableau comparatif des différents chauffe-eaux

### PARTIE 3



Type	solaire	thermodynamique	gaz	électrique
Fonctionnement	Solaire thermique	Pompe à chaleur	Brûleur gaz	Résistance électrique
Capacité (l)	200 à 400	150 à 300	100	50 à 300
Entretien	Limité au nettoyage des panneaux	Pas d'entretien spécifique. Simple contrôle	Entretien annuel obligatoire	Pas d'entretien spécifique. Simple contrôle
Prix (€)	3 500	2 500	700	500
Avantages	Energie gratuite. Eligible aux aides financières	Eligible aux aides financières. Compatible RE 2020	Energie peu onéreuse.	Installation facile
Inconvénients	Contraintes d'installation et adapté aux régions ensoleillées	Contraintes d'installation	Raccordement gaz et contrat entretien	Consommation importante

## PARTIE 4

### Formation associée

- Formation des installateurs
- Documents : schéma d'installation électrique et hydraulique
- Veille technologique
- Tutoriels : documents et vidéos en ligne

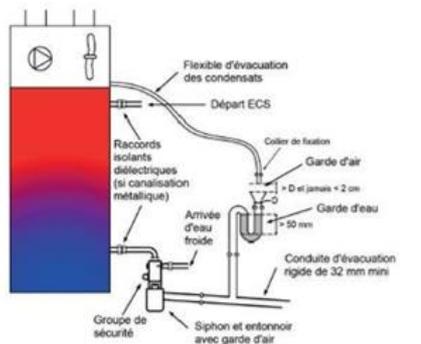
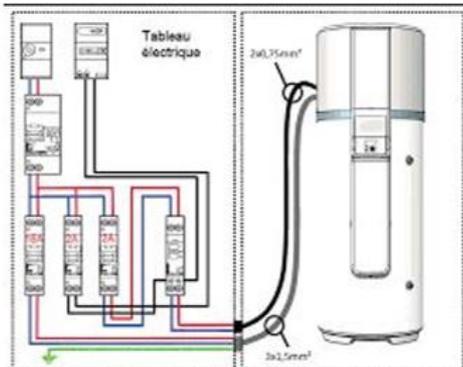


Schéma de principe du raccordement hydraulique d'un chauffe-eau thermodynamique



# Constitution du dossier technique: « pistes de travail »

# Proposition de constitution d'un dossier U62

**Compétence** : 4.1 Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle

- Identifier les sources d'informations
- Rechercher les informations
- Collecter les données



**Présentation (marché / secteur d'activité) :**

- Du domaine technique de l'entreprise
- Du ou des produit(s) de la ou des gamme(s) et/ou du ou des service(s)
- Du niveau de technicité du domaine
- Identification de l'offre produit et des concurrents



## PARTIE 1 : Présentation du contexte

Etude documentaire, glossaire, une FAQ des questions techniques courantes

Recherche d'information auprès des organismes professionnels

Présentation des produits, des technologies.

Analyse du marché, identifier les avantages concurrentiels de l'entreprise sur le sujet choisi

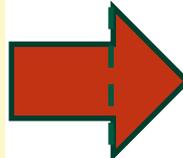
**Compétence : 4.1 Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle**

- Classifier les données
- Mettre en forme l'information à la cible et la diffuser
- Actualiser une base de données



**L'environnement normatif et commercial de l'offre :**

- Veille technologique
- Veille concurrentielle
- Référencement de fournisseurs



**PARTIE 2 : L'environnement normatif et commercial de l'offre**

Choisir les critères technologiques de comparaison :

- Argumentaire technique
- Création de tableau comparatif
- Éléments pour la création de toute communication digitale et/ou physique

Création ou mise à jour d'une base de données fournisseurs

Tableau de veille concurrentielle technico-commerciale

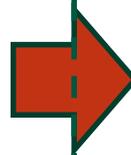
**Compétence** : 4.2 Analyser les besoins d'un secteur / d'un segment

- Déterminer les besoins d'un segment ou d'un secteur
- Intégrer les normes en vigueur pour le segment cible
- Déterminer les différentes composantes d'une solution technico-commerciale
- Déterminer les besoins d'un segment ou d'un secteur



**L'environnement normatif et commercial de l'offre :**

- Analyse du besoin technique
- Recenser les normes, réglementations,
- Ergonomie (produit / mode de pose / maintenance)
- Sécurité (produit / mode de pose)



**PARTIE 2 suite : L'environnement normatif et commercial de l'offre**

Bilan sur les réglementations, les normes, DTU, certifications, éco labels, brevets,...

Dresser un cahier des charges du besoin d'un segment ou d'un secteur

Préconisation sur la sécurité, l'ergonomie, la maintenance.

Communiquer sur la composition du produit et les différentes options : assemblage, mise en œuvre, installation, ...

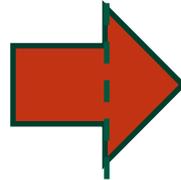
### C4.3 Produire des solutions technico-commerciales pour un segment de cible

- Identifier et caractériser les solutions
- Classifier des solutions à partir de critères technico-économiques
- Elaborer des solutions adaptées à un problème technico-économique identifié



### **Mettre en avant une solution technique :**

- Analyse fonctionnelle du besoin
- Compréhension du produit
- Maîtriser les modes de production, provenance des matériaux, ...
- Entretien, maintenance, mise à jour
- Analyse du cycle de vie
- Elaborer des propositions de solution
- Décrire et mettre en avant la gamme/produit
- Communication technique des différentes solutions possibles et de leur performance



### **PARTIE 3 : Mettre en avant une solution technique :**

Mettre en corrélation le besoin et l'analyse fonctionnelle du ou des produits

Elaborer un guide de pose, de mise en œuvre, notice de montage, maintenance, ...

Préconisation avec notice de calculs, tableurs, graphiques

Savoir mettre en avant les aspects environnementaux : écoconception, analyse du cycle de vie du produit, ...

**Compétence** : 4.3.3 Mobiliser des ressources, les partenaires externes et internes

**Compétence** : 4.4 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



**Présentation / Animation / Formation**

- Communication technique
- Diffusion de l'information, de l'offre
- Mise en œuvre des outils digitaux



**PARTIE 4 :**

**Présentation / Animation / Formation**

Elaborer des supports de formation technique (diaporamas, affiches, fiches techniques, ...)

Animer une formation technique avec des fournisseurs, une mise en œuvre produit, création de webinaire

Mettre en œuvre les outils digitaux :  
Capsule vidéo pour présenter le produit / la gamme

Présenter des maquettes virtuelles, simulateurs, une démonstration du produit ou de la gamme

## Compétences : 4.1 - 4.2 - 4.3 - 4.4

Le dossier comporte nécessairement des éléments concernant :

- Le marché ou le secteur d'activité de l'entreprise de référence choisi
- L'environnement technologique et normatif
- La description et l'analyse de la solution choisie
- La performance de la solution proposée
- La formation associée

## Proposition de constitution d'un dossier U62

### PARTIE 1 :

Présentation du contexte

### PARTIE 2 :

L'environnement normatif et commercial de l'offre

### PARTIE 3 :

Mettre en avant une solution technique

### PARTIE 4 :

Présentation / Animation / Formation

# Présentation du bloc 2

## Manager l'activité technico-commerciale

### Recommandations pédagogiques

## 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

## 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



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

## Pôle 2 – 4 activités majeures





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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

**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**



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

## 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**.



- ❖ 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



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

**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 portant sur 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 ».



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

**Pôle 2 – Epreuve E5  
Quelques éclairages**

## Quels sont les critères d'évaluation ?

- **13 critères** d'évaluation
- qui permettent de mesurer l'atteinte des compétences par les étudiants

### **Objectif de l'épreuve:**

Evaluation des compétences en relation avec les activités du pôle d'activités « management de l'activité technico-commerciale » :

- ✓ A2.1 Animation de l'équipe et du point de vente
- ✓ A2.2 Animation des réseaux de partenaires
- ✓ A2.3 Suivi du parcours client
- ✓ A2.4 Evaluation de la performance commerciale

### **Contenu de l'épreuve: compétences et savoirs associés du bloc 2:**

- ✓ C2.1 Recruter et former des collaborateurs
- ✓ C2.2 Animer un réseau
- ✓ C2.3 Analyser les parcours pour optimiser l'expérience client
- ✓ C2.4 Evaluer la performance commerciale

## On note:

- Un **recentrage sur les aspects managériaux** (force de vente, recrutement, formation, réseau, partenaires)
- Une mise en œuvre d'actions de mesure de **performances individuelles, collectives.**
- L'analyse des **parcours clients** et de **l'efficacité commerciale.**



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

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Région académique  
ILE-DE-FRANCE

académies  
Créteil  
Paris  
Versailles

## Pôle 2 – Epreuve E5 Pistes de questionnement

- **Analyser les résultats qualitatifs et quantitatifs** d'une force de vente
- **Proposer des solutions individuelles et collectives** d'amélioration (formation, rémunération, etc.)
- **Analyser** les résultats commerciaux par **zone**, par **canaux**, par **produits**, par types de **clients**.  
Proposer des **pistes d'amélioration**.
- **Proposer** tout ou partie d'un **plan de formation** à destination des **clients**, des **collaborateurs**, etc.
- Proposer (et /ou analyser les résultats) des **actions d'animation de réseaux**
- **Identifier** des **facteurs de performances**
- **Mettre en œuvre un plan de communication** adapté à un contexte, une cible
- **Analyser des parcours clients**, proposer des pistes d'amélioration.



**SEQUENCE « STARTER »**

**INTER-BLOCS**

***« Un exemple pour débiter en 1<sup>ère</sup> année  
de CCST »***

## SEQUENCE STARTER CCST 1 – CHAMP « BATIMENT / SALON EQUIPBAIE »

### 1<sup>ère</sup> étape – Enseignement partagé *Poser le cadre général*

**Objectifs techniques**  
Blocs 1 et 4 – U4 et U6.2

ENSEIGNEMENT PARTAGE - SII

- Formation champ « Bâtiment »
- RE 2020

**Objectifs commerciaux**  
Blocs 2 et 3 – U6.1

ENSEIGNEMENT PARTAGE - EG

- Découverte du marché
- Prospection clientèle

### 2<sup>ème</sup> étape – Enseignement partagé *Contextualiser*

**SII – MENUISERIE**

- Identifier un lieu et un environnement technique
- Repérer des solutions
- Mettre en valeur une solution technique performante (AEV, certification, label...)

**EG – COMMUNICATION & RELATION CLIENT**

- Identifier la cible et le besoin
- Mettre en valeur l'offre commerciale
- Créer des outils de communication
- Activer la relation client

### 3<sup>ème</sup> étape – Co-enseignement *Concrétiser*



CO-ENSEIGNEMENT

« TP VALORISATION DE L'OFFRE TC »

**ÉQUIPbaie**  
LE RENDEZ-VOUS DES PROS

- Veille informationnelle
- Démarchage sectoriel
- Retour d'informations

ETAPE 1 – ENSEIGNEMENTS PARTAGES - « PARTIR DU CADRE GENERAL ... »

Enseignement	L'étudiant doit être capable de ...	Bloc de compétences		Unités de validation
<b>Enseignant EG</b>  <b>« Prospecter un nouveau marché / une cible »</b>  12h Classe entière	1- Analyser un marché 2- Identifier, collecter et classer l'information 3- Mettre en œuvre ou mobiliser les outils de traitement d'information 4- Réaliser une veille concurrentielle et technologique sectorielle 5- Identifier la cible et son besoin 6- Fixer des objectifs de prospection 7- Elaborer un plan de tournée 8- Créer / utiliser des outils de communication adaptés 9- Fixer des objectifs de performance commerciale 10- Déterminer des indicateurs de performance 11- Prévoir des outils de suivi de la relation client	C2	C2.3	U5
		C3	C3.1 C3.2 C3.3 C3.4	U6.1
<b>Enseignant SII</b>  <b>« Règlementation bâtiment RE 2020 »</b>  4h Classe entière	1- Identifier un environnement normatif 2- Identifier les paramètres techniques utiles 3- Rechercher sur les sites ou le catalogue des fabricants la gamme et les produits concernés	C1	C1.1 C1.2	U4
		C3	C3.1 C3.2 C3.3	U6.1
		C4	C4.1 C4.2	U6.2

## SEQUENCE STARTER CCST 1 – CHAMP« BATIMENT / SALON EQUIPBAIE »

### ETAPE 2 – ENSEIGNEMENT PARTAGE « ... POUR ALLER VERS UN CONTEXTE SPECIFIQUE... »

Enseignement	L'étudiant doit être capable de ....	Bloc de compétences		Unités de validation
<b>Enseignant EG</b>  <b>« Communication »</b>  8h Classe entière	1- Se présenter 2- Communiquer sur son entreprise 3- Communiquer sur son offre, son produit/service 4- Communiquer de façon pertinente avec sa cible 5- Exploiter/créer les outils, notamment digitaux, de communication adaptés au marché, au secteur, à la cible identifiée 6- Activer la relation client	C2	C2.2 C2.3 C2.4	U5
		C3	C3.2 C3.3	U6.1
<b>Enseignant SII</b>  <b>« Spécificités menuiseries »</b>  4h Classe entière	1- Identifier un lieu, un environnement client 2- Repérer dans un catalogue <u>phygital</u> fabricant les solutions à retenir 3- Proposer un ou des produits du catalogue avec des performances techniques en adéquation avec les exigences locales (AEV, certifications, labels...) 4- Rendre compte soit à l'écrit soit à l'oral de sa proposition en argumentant avec un vocabulaire adapté	C3	C3.1 C3.2 C3.4	U6.1
		C4	C4.1 C4.2	U6.2

## SEQUENCE STARTER CCST 1 – CHAMP « BATIMENT / SALON EQUIPBAIE »

### ETAPE 3-1 CO-ENSEIGNEMENT - « ... ILLUSTRER - TP VALORISATION DE L'OFFRE ... »

Enseignement	L'étudiant doit être capable de ...	Bloc de compétences		Unités de validation
<p><b>Co-enseignement - Enseignants EG + SII</b></p> <p style="text-align: center;">5h (soit 1 semaine)</p> <p><b>Supports :</b> Cours, supports techniques et commerciaux</p> <p><b>Organisation :</b> En équipe de 2-3 étudiants Un fabricant de fenêtres dédié Un secteur géographique spécifique Salle informatique / Internet</p> <p><b>Cahier des charges :</b> 1- Présentation de l'agence, de la gamme de produits, des contraintes climatiques et géographiques, des caractéristiques des fenêtres associées au projet 2- Choix d'un produit adapté à la situation proposée 3- Outil de présentation visuel à concevoir</p>	<p>1- S'intégrer dans une équipe de travail collaborative</p> <p>2- Participer activement à la démarche du groupe (tâches, planning, rapporteur...)</p> <p>3- Identifier un lieu, un environnement et un contexte spécifique</p> <p>4- Mobiliser ses savoirs techniques et commerciaux.</p> <p>5- Construire les outils commerciaux et techniques demandés</p> <p>6- Rendre compte de son travail personnel</p> <p>7- Participer à l'oral de présentation du travail à la classe</p>	C3	C3.2 C3.3	U6.1
		C4	C4.1 C4.2	U6.2

## SEQUENCE STARTER CCST 1 – CHAMP « BATIMENT / SALON EQUIPBAIE »

### ETAPE 3-2 CO-ENSEIGNEMENT « ... DEMONTRER ... « VISITE DU SALON EQUIPBAIE »

Enseignement	L'étudiant doit être capable de ....	Bloc de compétences		Unités de validation
<b>Co-enseignement - Enseignants EG + SII</b>  <b>5h (soit 1 semaine)</b>  <b><u>Chaque étudiant a un ordre de mission :</u></b>  1- Rencontre du fabricant (Cf. TP précédent). 2- Observation approfondie du stand. 3- Participation à une conférence. 4- Dépôt de CV pour recherche de stage. 5- Récolte de cartes de visite, etc.	1- Observer un stand in situ	C3	C3.2 C3.3	U6.1
	2- Compléter sa formation technique 3- Cibler l'offre en fonction du besoin 4- Faire ressortir les points forts / points faibles de la solution technique et commerciale analysée 5- Adopter un positionnement « métier » (codes vestimentaires, langage) 6- Aborder les professionnels grâce à une approche produit / secteur 7- Collecter un maximum d'informations sectorielles 8- Candidater aux offres de stage	C4	C4.1 C4.2	U6.2



