

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques (CCST)

Durée de formation	2 ans		Recrutement (nombre)	Particularités	Site
Lieux de formation	Lycée Jules Garnier	Nouméa	30 étudiants via parcoursup	- Lycée public	https://webgarnier.ac-noumea.nc/spip.php?rubrique198
Quels baccalauréats faut-il avoir ?	Baccalauréat : - Bac général - Technologique STMG ou STI2D - Professionnel MCV, option A : animation et gestion de l'espace commercial, option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale		Places réservées : en moyenne 40% pour les bacheliers professionnels, 40% pour les bacheliers technologiques, 20% pour les bacheliers généraux		
Quelles questions se poser avant de candidater pour ce BTS	1. Suis-je intéressé(e) par les matières comme la mercatique, le commerce, la technologie, l'économie et le droit ? 2. Suis-je à l'aise avec le contact humain, la communication, et l'argumentation ? 3. Suis-je attiré(e) par le travail en équipe qui nécessite des capacités d'adaptation, d'organisation et d'autonomie ?				
Qu'est-ce qui sera attendu de moi pendant la formation ?	1. Travail personnel conséquent exigé 2. Assiduité indispensable pour suivre la formation 3. Gestion des délais : rendre les travaux demandés aux dates exigées pour répondre aux exigences professionnelles 4. Utilisation des outils numériques indispensables à la formation pour l'organisation personnelle, le travail collaboratif, la gestion de projet, l'amélioration de la relation client comme les réseaux sociaux, les plateformes, sites internet, systèmes de gestion de la relation clients, les applications et messageries instantanées... 5. Ecrire et s'exprimer à l'oral dans un langage correct 6. Être capable de travailler en équipe, faire preuve de dynamisme et être force de propositions 7. S'investir dans la recherche de stage, s'engager sur la durée (16 semaines voie scolaire) et fournir le travail attendu				
Poursuite d'étude	Licence pro (exemples : e-commerce, marketing, commerce et distribution...) Un bachelor sous réserve d'un bon dossier (exemples : banque, distribution, e-commerce, marketing...)				
Ou insertion Professionnelle	Technico-commercial, attaché commercial, attaché technico-commercial, commercial sédentaire, commercial itinérant, vendeur négociateur, conseiller commercial, conseiller technico-commercial. Chargé d'affaires, de clientèle, négociateur industriel, responsable commercial, responsable d'achats, responsable « grands comptes », responsable d'agence, acheteur, chef des ventes, chef de secteur, responsable pôle expert, ingénieur technico-commercial, responsable prescripteur...				
Pour aller plus loin	- Site ONISEP - Témoignages d'anciens étudiants calédoniens				

Compétences spécifiques du BTS CCST et certification

	Compétences principales acquises à l'issue des 2 années de formation	Épreuve	Forme	Coefficient
Conception et commercialisation de solutions technico-commerciales	Analyse du contexte technico-commercial - Analyse du marché en amont ou en aval à travers la recherche d'informations techniques, financières, réglementaires ou commerciales - Repérage des contraintes ou des opportunités du marché amont ou aval - Analyse des besoins ou comportements d'achat - Repérage du positionnement de l'offre du vendeur par rapport au contexte client	E4	CCF 2 situations d'évaluation	6
	Élaboration de solutions technico-commerciales - Maîtrise de l'offre technique et commerciale proposée par l'entreprise du vendeur - Préparation des outils de négociation et des outils d'aide à la vente - Définition des objectifs de l'entretien adaptés au contexte - Élaboration d'une démarche de négociation personnalisée			
	Conseil et prescription de solutions technico-commerciales - Recherche et analyse des attentes techniques et commerciales pour conseiller et prescrire des solutions en fonction du cahier des charges du client - Présentation argumentée d'une proposition technique, commerciale et financière en utilisant l'expertise sur les solutions proposées			
	Négociation, vente et suivi des affaires - Négociation et adaptation de la solution proposée dans toutes ses composantes - Formalisation de la solution complète négociée - Mise en œuvre de la solution contractuelle dans ses différentes dimensions - Accompagnement technique du client, pris en compte de l'expérience client, évaluation et contrôle de la satisfaction du client, proposition d'amélioration de la solution le cas échéant - Mise à jour de la base de données client et remontée d'informations en interne et en externe			
	Analyse financière d'une relation d'affaire et gestion du risque client - Analyse du risque client et couverture de ce risque - Analyse comptable, financière et commerciale d'une affaire - Analyse de la valeur client et du risque affaire - Gestion des litiges			
Management de l'activité technico-commerciale	Animation de l'équipe et du point de vente - Contribution au recrutement, à l'intégration et à la formation des membres de l'équipe commerciale - Participation à la politique de rémunération individuelle et collective - Dynamisation des relations internes - Exploitation d'outils de productivité individuelle et collective - Animation du point de vente	E5 (étude de cas)	Épreuve ponctuelle écrite	4
	Animation du réseau de partenaires - Développement des relations externes - Mise en œuvre et gestion d'outils collaboratifs - Conception d'actions de dynamisation des réseaux			
	Suivi du parcours client - Analyse des parcours et de l'expérience client - Participation à l'optimisation du parcours client			

	Évaluation de la performance commerciale - Élaboration et gestion d'outils de suivi du portefeuille clients/prospects/produits/secteur géographique - Élaboration des objectifs et gestion de la performance individuelle - Élaboration des objectifs et gestion de la performance organisationnelle - Élaboration de processus d'amélioration de la compétence commerciale individuelle et collective			
Développement clientèle et relation client	Prospection de clientèle - Identification des opportunités de développement et des cibles à démarcher - Création et exploitation d'une base de données qualifiée - Création d'outils d'aide à la prospection - Détection des clients potentiels dans le cadre d'une stratégie cross-canal - Suivi et évaluation des actions de prospection Marchandisage et dynamisation de l'offre commerciale - Élaboration et adaptation en continu de l'offre de produits et de services - Organisation et agencement de l'espace de vente - Mise en valeur de l'offre commerciale - Accompagnement des clients dans l'utilisation des outils digitaux Participation à la politique de communication - Création d'outils liés à la politique de communication - Mise en œuvre des démarches promotionnelles - Organisation et animation des opérations événementielles - Activation permanente de la relation client dans le cadre d'une stratégie digitale Fidélisation de la clientèle, valorisation de la relation client - Mise en œuvre d'actions de notation et de profilage - Création d'actions de fidélisation - Mesure de la satisfaction client - Suivi et évaluation des actions de fidélisation	E61 (projet commercial)	CCF	3
Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale	Réalisation de la veille commerciale, technologique, juridique et normative - Collecte et traitements des données produits-marchés - Collecte et synthèse des données fournisseurs - Repérage et traitement des informations sur les évolutions juridiques, réglementaires et normatives - Identification des solutions techniques concurrentes et des évolutions techniques du marché Diffusion des informations liées aux innovations, aux évolutions technologiques et commerciales - Mise à jour des supports d'informations - Création des supports d'informations - Mise à disposition dans le système d'information de l'entreprise des supports créés - Formation des partenaires, prescripteurs, clients Exploitation des technologies et solutions en relation avec l'environnement client - Analyse de l'environnement et du besoin client - Analyse des potentialités des technologies et solutions disponibles - Élaboration de solutions adaptées créatrices de valeur - Définition de solutions intégrées avec les fournisseurs auprès des segments cibles	E62 (dossier technique)	CCF	3

