

BTS CCST en ALTERNANCE

Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques

Carnet de compétences en entreprise

Ce carnet de compétences est destiné aux entreprises accueillant un jeune en formation **BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques en alternance** (ex BTS Technico-commercial). Le maître d'apprentissage (ou tuteur) devra assurer la mission de formation et d'accompagnement de l'étudiant pendant les périodes de formation en entreprise. Cette mission implique de connaître les compétences à développer par l'étudiant et le métier auquel il se prépare.

Alternance : 735 heures par an au lycée

- 1ère année : début des cours début septembre, **alternances de 3 ou 4 semaines** en fonction du calendrier scolaire jusque fin mai, puis période en entreprise (juin, juillet, août).
 - 2ème année : début des cours début septembre, **alternances de 3 ou 4 semaines**.
- Examens de fin d'année** : plusieurs jours pris sur le temps entreprise selon convocation fin mai-début juin. L'apprenti a droit à un congé payé supplémentaire de 5 jours ouvrables dans le mois qui précède l'examen.

Le métier

Le titulaire du BTS Conseil et Commercialisation de solutions techniques conseille et vend des solutions (produits et services associés) qui requièrent obligatoirement la mobilisation conjointe de compétences commerciales et technologiques.

Au sein d'une équipe commerciale, il prospecte pour développer son portefeuille d'affaires sur un territoire ou un secteur d'activité. Il identifie et analyse les besoins de son client et l'accompagne dans la formulation de ses attentes. Il élabore, présente et négocie une solution technique, commerciale et financière adaptée à chaque situation en intégrant les évolutions technologiques, juridiques et normatives. Il prend en compte les préoccupations sociétales et environnementales.

Expert de la relation client et fort de ses compétences techniques, il est capable d'assurer un rôle d'intégrateur de solutions technologiques. Il développe une relation de confiance avec sa clientèle dans une logique commerciale durable, personnalisée et créatrice de valeur. Il assure l'interface entre l'entreprise, ses clients et ses fournisseurs. Il travaille en équipe dans un contexte cross-canal. Il anime ses réseaux et interagit avec les différents acteurs internes et externes dont il est l'interlocuteur privilégié.

Sa pratique commerciale requiert la maîtrise et l'utilisation pertinente d'outils numériques qu'il contribue à implanter, diffuser et enrichir. Il assure une veille technologique, accompagne sa clientèle et son équipe dans les transformations numériques et organisationnelles. Il participe au suivi et à l'évaluation de la performance commerciale individuelle et collective.

Quatre pôles d'activités essentielles caractérisent le métier :

1) Conception et commercialisation de solutions technico-commerciales :

- Analyse du contexte technique et commercial de la négociation
- Élaboration de solutions technico-commerciales
- Conseil et prescription de solutions technico-commerciales
- Négociation, vente et suivi des affaires
- Analyse financière d'une relation d'affaire et gestion du risque client

2) Management de l'activité technico-commerciale :

- Animation de l'équipe et du point de vente
- Animation des réseaux de partenaires
- Suivi du parcours client
- Evaluation de la performance commerciale

3) Développement de clientèle et de la relation client :

- Prospection de clientèle
- Marchandisage et dynamisation de l'offre commerciale
- Participation à la politique de communication
- Fidélisation de la clientèle, valorisation de la relation client

4) Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale :

- Réalisation de la veille commerciale, technologique, juridique et normative
- Diffusion des informations liées aux innovations, aux évolutions technologiques et commerciales
- Exploitation des technologies et solutions en relation avec l'environnement client

Le type d'entreprise d'accueil

Le titulaire du BTS **Conseil et commercialisation de solutions techniques** exerce prioritairement son activité dans une entreprise industrielle, dans une entreprise prestataire de services pour les professionnels ou dans une entreprise de négoce de biens et services.

Dans le négoce, et à titre d'exemples, le titulaire du BTS **Conseil et commercialisation desolutions techniques** peut travailler dans les domaines suivants :

- Fournitures et équipements industriels,
- Fournitures et équipement pour les solutions énergétiques,
- Bois et matériaux de construction,
- Produits d'aménagement et de finition,
- Machines-outils,
- Équipements de sécurité,
- Etc...

Les activités

Les périodes de formation en entreprise font partie des **projets professionnels** (un projet technique et un projet commercial). Ces projets ont pour objectif de mettre en pratique les compétences acquises lors de la formation, dans le cadre d'actions technico-commerciales proposées par l'entreprise d'accueil. La majeure partie des projets est réalisée lors des périodes en entreprise et pendant les heures inscrites à l'emploi du temps au lycée.

Les projets professionnels se définissent par :

- une problématique identifiée par l'entreprise ;
- une analyse et une recherche de solutions répondant à cette problématique ;
- une programmation et une organisation au long des 2 années de formation et de stage ;

Un premier rendu des projets doit être validé par l'équipe pédagogique en fin de 1^{ère} année.

Le rendu final des projets fait l'objet d'une soutenance orale devant le jury d'examen en fin de 2^{ème} année.

De plus, l'étudiant doit choisir une **situation de négociation**, représentative de son vécu professionnel, en veillant à son intérêt technique et commercial. Cette situation de négociation fait également l'objet d'une soutenance orale devant le jury d'examen en 2^{ème} année.

Les projets professionnels et situation de négociation sont détaillés dans le **Guide du Tuteur** transmis par l'étudiant en début de formation.

Le rôle des acteurs des projets professionnels

Maître d'apprentissage (tuteur en entreprise)

- ✓ Formule un besoin technique et commercial,
- ✓ Participe à l'élaboration des projets
- ✓ Participe à la formalisation et à la planification des missions,
- ✓ Met en place une organisation adaptée à l'accueil et au suivi de l'étudiant,
- ✓ Assure un rôle de formateur dans la transmission des compétences et des connaissances spécifiques au métier,
- ✓ Contribue au développement personnel de l'étudiant,
- ✓ Participe à son évaluation.

Professeur (responsable pédagogique du projet)

- ✓ Valide les projets par rapport aux exigences du référentiel,
- ✓ Définit en partenariat avec l'entreprise les compétences et savoirs associés pré requis pour conduire le projet à terme,
- ✓ Traduit les projets en termes d'acquisition de compétences,
- ✓ Assure le suivi pédagogique de l'étudiant,
- ✓ Apporte un soutien à l'étudiant dans le cadre du développement de ses projets,
- ✓ Est responsable de l'évaluation des compétences acquises de l'étudiant.

Etudiant apprenti

- ✓ Participe à l'élaboration des projets
- ✓ Participe à la formalisation et à la planification des missions,
- ✓ Assure les missions permettant la réalisation des projets,
- ✓ Respecte le cadre, l'organisation et les procédures définis par l'entreprise et l'équipe pédagogique,
- ✓ Acquiert et développe les compétences professionnelles définies par le référentiel,
- ✓ Développe les comportements professionnels attendus.

Etablissement de formation (UFA Lycée du Bois)

- ✓ Assure la responsabilité administrative de l'étudiant,
- ✓ Met à la disposition de l'étudiant les moyens de réalisation des projets pendant les heures dédiées (ex. : salles, matériels et logiciels informatiques...).

PROJETS
PRO

Tous les documents concernant la formation seront rassemblés dans le livret d'apprentissage, document de liaison entre l'entreprise et le CFA. L'utilisation efficace du livret d'apprentissage est une obligation. Il est l'instrument privilégié d'une liaison pédagogique qui doit sensibiliser maître d'apprentissage et CFA aux difficultés et aux succès de l'apprenti dans sa progression.