

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel - Session METTRE L'ANNEE D'EXAMEN
DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL (E41)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE**

Compte Rendu d'Activité n°...**NUMEROTEZ DE 1 A 4 ICI PAR EXEMPLE 1**

Titre de l'activité : ...Mise en place d'une démarche de veille informationnelle

METTEZ DANS L'ORDRE VOUS POUVEZ REALISER LES ACTIVITES PAR ORDRE COMME VEILLE, ETUDE, VENDRE, RELATION CLIENT

CANDIDAT(E)	UNITE COMMERCIALE
NOM :	RAISON SOCIALE : NOM ENTREPRISE
PRENOM(S) : NOM ET PRENOM COMME DANS LA CONVOCATION	ADRESSE : ADRESSE DE VOTRE LIEU DE TRAVAIL

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (A renseigner)
Assurer la veille informationnelle	<p>Recopiez les sous compétences et ne cochez que celles liées à la fiche Comme dans l'exemple pour la vente</p> <ul style="list-style-type: none"> X Rechercher et mettre à jour l'information X Mobiliser les ressources numériques X Sélectionner l'information X Hiérarchiser l'information X Analyser l'information x Exploiter l'information pour la prise de décision
Réaliser et exploiter des études commerciales	<ul style="list-style-type: none"> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats
Vendre dans un contexte omnicanal	<ul style="list-style-type: none"> Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente
Entretenir la relation client	<ul style="list-style-type: none"> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »

Dans ce tableau vous mettrez les rubriques suivantes

La date et la durée : Mettez des dates précises. Du xx au xx et précisez la durée

Le contexte professionnel : Pourquoi vous faites cette activité ? Qu'est ce qui la justifie ?

Les objectifs poursuivis : Il faut qu'ils soient SMART.

La méthodologie utilisée : Une suggestion est que vous repreniez comme trame de travail les compétences et les sous compétences comme étape de l'activité et de la rédaction IL faudra rédiger, expliquer comment vous avez fait. Et mettre en avant ces compétences et montrer que c'est vous qui avez proposé cette méthodologie car vous avez été force de proposition et que vous avez fixé les objectifs ; Ces critères sont importants pour prouver que vous maîtrisez la compétence pas juste que vous l'avez.

I- *Rechercher mettre à jour l'information c'est-à-dire*

Etape 1 définir les thèmes de recherche et les types d'information adaptés

Etape 2 Identifier les sources d'information

Etape 3 Sélectionner les sources pertinentes

Etape 4 Actualiser le système d'information

II- *Mobiliser les ressources numériques c'est-à-dire*

Etape 1 Identifier les ressources

Etape 2 Maîtriser les outils de recherche, d'exploitation et de diffusion des informations

III- *Sélectionner l'information*

Etape 1 Analyser l'information pertinente –

Etape 2 Sélectionner l'information pertinente et utile

IV- *Hiérarchiser l'information –*

Etape 1 Contrôler la disponibilité et la fiabilité de l'information

Etape 2- Définir les critères de classification de l'information

Etape 3- Structurer l'information

V- *Analyser l'information –*

Etape 1 Traiter l'information

Etape 2- Commenter l'information –

Etape 3 Mettre en lien les informations

VI- *Exploiter l'information pour la prise de décision*

Etape 1- Enrichir le système d'information

Etape 2- Exploiter le système d'information –

Etape 3 Etablir des préconisations

Etape 4- Mettre à disposition, diffuser et communiquer l'information

• Les moyens et les techniques mis en œuvre ;

Là encore pour montrer que vous maîtrisez la compétence vous devez souligner que vous avez fait cela avec l'aide d'un stagiaire, que vous avez suivi l'action pour corriger éventuellement et que vous avez anticipé les contraintes

• Les résultats obtenus.
Ils doivent être dépassés

Pour la seconde fiche vous gardez la même en tête et vous indiquez

Compte Rendu d'Activité n°...**NUMEROTEZ DE 1 A 4 ICI PAR EXEMPLE 2**

Titre de l'activité : ...par exemple réalisation d'une étude de satisfaction clientèle

METTEZ DANS L'ORDRE VOUS POUVEZ REALISER LES ACTIVITES PAR ORDRE COMME VEILLE, ETUDE, VENDRE, RELATION CLIENT

CANDIDAT(E)	UNITE COMMERCIALE
NOM :	RAISON SOCIALE : NOM ENTREPRISE
PRENOM(S) : NOM ET PRENOM COMME DANS LA CONVOCATION	ADRESSE : ADRESSE DE VOTRE LIEU DE TRAVAIL

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (A renseigner)
Assurer la veille informationnelle	Recopiez les sous compétences et ne cochez que celles liées à la fiche Comme dans l'exemple pour la vente Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision
Réaliser et exploiter des études commerciales	X Construire une méthodologie X Recueillir les données X Exploiter les résultats
Vendre dans un contexte omnicanal	Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente
Entretenir la relation client	Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »

Dans ce tableau vous mettez les rubriques suivantes

La date et la durée : Mettez des dates précises. Du xx au xx et précisez la durée

Le contexte professionnel Pourquoi vous faites cette activité ? Qu'est ce qui la justifie ?

Les objectifs poursuivis : Il faut qu'ils soient SMART.

La méthodologie utilisée : Une suggestion est que vous repreniez comme trame de travail les compétences et les sous compétences comme étape de l'activité et de la rédaction IL faudra rédiger, expliquer comment vous avez fait Et mettre en avant ces compétences et montrer que c'est vous qui avez proposé cette méthodologie car vous avez été force de proposition et que vous avez fixé les objectifs ; Ces critères sont importants pour prouver que vous maîtrisez la compétence pas juste que vous l'avez.

- I- Construire une méthodologie c'est-à-dire
- Etape 1 Définir l'objet et les objectifs de l'étude
- Etape 2-Constituer une cible d'étude
- Etape 3- Choisir une méthode de recueil de l'information

Etape 4- Elaborer des outils de collecte de l'information

Etape 5 - Tester les outils de collecte

II- *Recueillir les données* c'est-à-dire

Mettre en œuvre une collecte de données

III- Exploiter les résultats

Etape 1 Traiter et analyser l'information

Etape 2- Mettre en forme les résultats

Etape 3- Établir des préconisations

Etape 4 - Communiquer les résultats et les préconisations

• Les moyens et les techniques mis en œuvre :

Là encore pour montrer que vous maîtrisez la compétence vous devez souligner que vous avez fait cela avec l'aide d'un stagiaire, que vous avez suivi l'action pour corriger éventuellement et que vous avez anticipé les contraintes

• Les résultats obtenus.
Ils doivent être dépassés

Pour la troisième fiche vous gardez la même en tête et vous indiquez

Compte Rendu d'Activité n°... NUMEROTEZ DE 1 A 4 ICI PAR EXEMPLE 3

Titre de l'activité : ...par exemple vente dans un contexte omnicanal

METTEZ DANS L'ORDRE VOUS POUVEZ REALISER LES ACTIVITES PAR ORDRE COMME VEILLE, ETUDE, VENDRE, RELATION CLIENT

CANDIDAT(E)	UNITE COMMERCIALE
NOM : PRENOM(S) : NOM ET PRENOM COMME DANS LA CONVOCATION	RAISON SOCIALE : NOM ENTREPRISE ADRESSE : ADRESSE DE VOTRE LIEU DE TRAVAIL

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (A renseigner)
Assurer la veille informationnelle	Recopiez les sous compétences et ne cochez que celles liées à la fiche Comme dans l'exemple pour la vente Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision
Réaliser et exploiter des études commerciales	Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats
Vendre dans un contexte omnicanal	X Préparer la vente X Accueillir le client X Conseiller X Argumenter X Conclure la vente
Entretenir la relation client	Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître la « valeur client »

Dans ce tableau vous mettrez les rubriques suivantes

La date et la durée : Mettez des dates précises. Du xx au xx et précisez la durée

Le contexte professionnel : Pourquoi vous faites cette activité ? Qu'est ce qui la justifie ?

Les objectifs poursuivis : Il faut qu'ils soient SMART.

La méthodologie utilisée : Une suggestion est que vous repreniez comme trame de travail les compétences et les sous compétences comme étape de l'activité et de la rédaction IL faudra rédiger, expliquer comment vous avez fait Et mettre en avant ces compétences et montrer que c'est vous qui avez proposé cette méthodologie car vous avez été force de proposition et que vous avez fixé les objectifs ; Ces critères sont importants pour prouver que vous maîtrisez la compétence pas juste que vous l'avez.

I- Préparer la vente c'est-à-dire

Etape 1 Se former sur les produits, leur implantation (en magasin, en stocks, en ligne, dans le réseau), les conditions générales de vente, les opérations promotionnelles et les outils digitaux

Etape 2 - Se former aux techniques de communication interpersonnelles et commerciales.

Etape 3- Identifier les types de contacts commerciaux de l'unité commerciale et leurs spécificités.

Etape 4 - Concevoir et actualiser les Outils d'aide à la vente (OAV)

- Etape 5 - S'assurer de la disponibilité des produits
- Etape 6 - Prendre connaissance des objectifs à atteindre
- Etape 7 - Identifier les profils des clients de l'unité commerciale
- Etape 8 - Identifier les forces et faiblesses de la concurrence

II- Accueillir le client c'est-à-dire

- Etape 1 Mettre en œuvre les techniques d'accueil
- Etape 2- Adopter une posture commerciale
- Etape 3- Créer un climat favorable
- Etape 4- Orienter le client dans l'unité commerciale
- Etape 5- Accompagner le client dans son parcours avec les outils digitaux

III- Conseiller C'est-à-dire

- Etape 1 Identifier le profil du client
- Etape 2- Repérer les besoins et les attentes, les motivations et les freins
- Etape 3- Proposer une solution adaptée
- Etape 4- Pratiquer une écoute active
- Etape 5- Exploiter les outils digitaux

IV- Argumenter c'est-à-dire

- Etape 1 Mettre en œuvre les techniques de valorisation des produits
- Etape 2 Sélectionner les arguments adaptés
- Etape 3 Traiter les objections

V- Conclure la vente c'est-à-dire

- Etape 1 Identifier les signaux d'achat
- Etape 2 Développer les ventes additionnelles
- Etape 3 Renseigner la base de données client (faire adhérer le client au programme de fidélisation, l'inviter à bénéficier des avantages, mettre à jour la base de données)
- Etape 4 S'assurer de la satisfaction client et pérenniser la relation
- Etape 5 Améliorer l'expérience client
- Etape 6 Analyser ses performances individuelles au regard des objectifs

• Les moyens et les techniques mis en œuvre ;

Là encore pour montrer que vous maîtrisez la compétence vous devez souligner que vous avez fait cela avec l'aide d'un stagiaire, que vous avez suivi l'action pour corriger éventuellement et que vous avez anticipé les contraintes

• Les résultats obtenus.
Ils doivent être dépassés

Pour la troisième fiche vous gardez la même en tête et vous indiquez

Compte Rendu d'Activité n°...**NUMEROTEZ DE 1 A 4 ICI PAR EXEMPLE 4**

Titre de l'activité : ...Entretenir la relation client

METTEZ DANS L'ORDRE VOUS POUVEZ REALISER LES ACTIVITES PAR ORDRE COMME VEILLE, ETUDE, VENDRE, RELATION CLIENT

CANDIDAT(E)	UNITE COMMERCIALE
NOM :	RAISON SOCIALE : NOM ENTREPRISE
PRENOM(S) : NOM ET PRENOM COMME DANS LA CONVOCATION	ADRESSE : ADRESSE DE VOTRE LIEU DE TRAVAIL

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (A renseigner)
Assurer la veille informationnelle	Recopiez les sous compétences et ne cochez que celles liées à la fiche Comme dans l'exemple pour la vente Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision
Réaliser et exploiter des études commerciales	Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats
Vendre dans un contexte omnicanal	Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente
Entretenir la relation client	X Suivre les évolutions des attentes du client X Évaluer l'expérience client X Accompagner le client X Fidéliser la clientèle X Accroître la « valeur client »

Dans ce tableau vous mettez les rubriques suivantes

La date et la durée : Mettez des dates précises. Du xx au xx et précisez la durée

Le contexte professionnel : Pourquoi vous faites cette activité ? Qu'est ce qui la justifie ?

Les objectifs poursuivis : Il faut qu'ils soient SMART.

La méthodologie utilisée : Une suggestion est que vous repreniez comme trame de travail les compétences et les sous compétences comme étape de l'activité et de la rédaction IL faudra rédiger, expliquer comment vous avez fait Et mettre en avant ces compétences et montrer que c'est vous qui avez proposé cette méthodologie car vous avez été force de proposition et que vous avez fixé les objectifs ; Ces critères sont importants pour prouver que vous maîtrisez la compétence pas juste que vous l'avez.

I- *Suivre les évolutions des attentes clients c'est-à-dire*

Etape 1 Mettre en place des techniques de collecte de l'information post-achat

Etape 2 Maîtriser les outils digitaux de collecte et de traitement

II- *Evaluer l'expérience client -à-dire*

Etape 1 Mesurer la satisfaction client

Etape 2 Repérer les insatisfactions

Etape 3 Proposer des remédiations

III- Accompagner le client

Etape 1 Mettre en œuvre des techniques de marketing relationnel

Etape 2 S'assurer du suivi après-vente (suivi des commandes, livraison, crédit, installation...)

Etape 3 Gérer les réclamations

Etape 4 Elaborer en continu une offre adaptée

IV- Fidéliser la clientèle c'est-à-dire

Etape 1 Mettre en place des outils de fidélisation

Etape 2 - Evaluer la performance des outils de fidélisation

Etape 3- Elaborer des actions correctrices

V- Accroître la valeur client c'est-à-dire

Mettre en œuvre des techniques d'accroissement du panier moyen, du taux de transformation et de la fréquence d'achat

• Les moyens et les techniques mis en œuvre ;

Là encore pour montrer que vous maîtrisez la compétence vous devez souligner que vous avez fait cela avec l'aide d'un stagiaire, que vous avez suivi l'action pour corriger éventuellement et que vous avez anticipé les contraintes

• Les résultats obtenus,

Ils doivent être dépassés