

PROGRAMME DE FORMATION

Alternance

NOM DU PROGRAMME :

BTS Conseil et commercialisation de solutions techniques (CCST)

NIVEAU :

Bac+2

SOMMAIRE DU PROGRAMME DE FORMATION DÉTAILLÉ

I.	Objectifs	2
II.	Public concerné	2
III.	Prérequis	2
IV.	Modalités et outils pédagogiques.....	2
V.	Caractéristiques.....	2
VI.	Durée.....	3
VII.	Dates	3
VIII.	Programme.....	3
IX.	Conditions d'apprentissage	5
X.	Modalités d'évaluation des acquis.....	5
XI.	Sanction visée.....	5
XII.	Débouchés - suite de parcours - équivalences - passerelles.....	6
XIII.	Indicateurs de résultats	6
XIV.	Matériel stagiaire nécessaire	7
XV.	Délai d'accès.....	7
XVI.	Accessibilité	7
XVII.	Tarif	7

I. OBJECTIFS

Le technicien supérieur CCST est un commercial technique qui conseille et vend des solutions (produits et services associés) capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Au terme de la formation, l'apprenant doit être capable de :

- Cibler et prospection la clientèle
- Négocier
- Elaborer, présenter et négocier une solution technique, commerciale et financière
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale
- Maîtriser la relation omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce
- Développer et animer un portefeuille client
- Analyser les besoins des clients
- Développer une stratégie commerciale
- Gérer la relation client
- Conduire des projets
- Utiliser des outils numériques
- Travailler en équipe
- Communiquer efficacement
- Effectuer des études de marché

II. PUBLIC CONCERNÉ

Les publics concernés sont :

- Jeunes en poursuite d'études post Baccalauréat
- Etudiants
- Salariés
- Demandeurs d'emploi

Formation particulièrement adaptée, entre autres, pour des postes de :

Technico-commercial terrain, attaché commercial, vendeur comptoir, négociateur, délégué commercial, conseiller commercial, chargé d'affaires ou de clientèle, télévendeur, téléconseiller, téléopérateur, conseiller client à distance, conseiller clientèle, technicien de la vente à distance,.

III. PRÉREQUIS

Les prérequis nécessaires pour bénéficier de la formation sont :

- Être titulaire d'un baccalauréat professionnel du domaine industriel, d'un baccalauréat professionnel métiers du commerce et de la vente, d'un baccalauréat technologique STI2D spécialité innovation technologique et éco-conception, d'un baccalauréat technologique STMG spécialité mercatique (marketing) ou d'une certification de niveau IV
- Les candidats doivent avoir un intérêt pour le commerce, le contact client et la vente de produits / services ou solutions techniques.

IV. MODALITÉS ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Les modalités de suivi de la formation sont :

- Présentiel et distanciel

Les techniques pédagogiques employées sont :

- Méthode pédagogique inductive et déductive

V. CARACTÉRISTIQUES

Formation diplômante :

- DIPLÔME d'Etat délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur niveau 5 inscrit au RNCP N° code 35801.
- European Credit Transfer and Accumulation System 120 ECTS
- **310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion**
 - **312 : Commerce, vente**
- Codes ROME N° code D1402 et D1407
- Formacode N° 34581
- Certificateur : MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
- Date d'échéance de l'enregistrement : 31-08-2026

VI. DURÉE

La formation se déroule sur une durée de 22 à 24 mois, pour une moyenne de 1 352 heures

Le rythme de l'alternance est entre 2 et 2.5 jours en formation par semaine, et le reste du temps en entreprise.

VII. DATES

Dates d'inscription : de février à octobre de chaque année

Dates de formation : à partir de septembre jusqu'en juin (2ans plus tard)

Date d'examen : date à définir (mai / juin à la fin de la deuxième année)

VIII. PROGRAMME

BLOC DE COMPETENCES 1 (U5) : RNCP35801BC01 - Concevoir et négocier des solutions technico-commerciales

Objectifs de formation :

- Préparer une négociation technique et commerciale,
- Conseiller, prescrire et communiquer tout au long du processus de négociation,
- Gérer le risque affaire et le risque client,
- Mettre en œuvre l'entretien de vente technico-commercial,
- Assurer le suivi d'une affaire.

BLOC DE COMPETENCES 2 (U6) : RNCP35801BC02 - Manager l'activité technico-commerciale

Objectifs de formation :

- Recruter et former des collaborateurs,

- Animer un réseau,
- Analyser les parcours pour optimiser l'expérience client,
- Évaluer la performance commerciale.

BLOC DE COMPETENCES 3 (U7) : RNCP35801BC03 - Développer la clientèle et la relation client :

- Préparer, conduire et évaluer une action de prospection,
- Participer à la définition et à la valorisation de l'offre,
- Contribuer à la réalisation d'actions promotionnelles et/ou évènementielles,
- Créer et développer une relation client durable.

BLOC DE COMPETENCES 4 (U8) : RNCP35801BC04 – Mettre en œuvre l'expertise technico-commerciale

- Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle,
- Analyser les besoins d'un secteur, d'un segment cible,
- Produire des solutions technico-commerciales pour un segment cible,
- Mettre en œuvre une formation technique pour le segment cible.

BLOC DE COMPETENCES 5 (U1) : RNCP35801BC05 DEVELOPPEMENT CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Objectifs de formation :

- Appréhender et réaliser un message écrit, en respectant les contraintes de la langue écrite et en sachant synthétiser des informations,
- S'adapter à une situation de communication,
- Communiquer et argumenter en s'appuyant sur des documents,
- Organiser un message oral.

BLOC DE COMPETENCES 6 (U4) : RNCP35801BC06 DEVELOPPEMENT D'UNE CULTURE ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGERIALE

Objectifs de formation :

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale,
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées,
- Etablir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique,
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économiques, juridiques et managériales,
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

LA COMMUNICATION EN LANGUE ETRANGERE (U21 U22)

Objectifs de formation :

Niveau B2

- Comprendre l'anglais et s'exprimer à l'écrit et à l'oral de manière pertinente et intelligible,
- Adopter une prononciation claire et une intonation pertinente,
- Mobiliser une gamme de langue étendue,
- Exploiter des textes abordant des thématiques commerciales et en restituer les contenus.

IX. CONDITIONS D'APPRENTISSAGE

Dispositif de type : inter entreprise

Pour d'autres modalités, merci de contacter les équipes ACF.

En groupe de 25 stagiaires maximum.

X. MODALITÉS D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Les modalités d'évaluation des acquis de l'apprenant sont :

- Evaluation en cours de formation (ECF)

Présentation à l'examen du diplôme visé : BTS CCST (Conseil et commercialisation de solutions techniques)

XI. SANCTION VISÉE

Formation diplômante :

Type de sanction :

- Validation du diplôme BTS CCST (Conseil et commercialisation de solutions techniques) (niveau 5)

Modalités de passage :

Matières générales	Epreuves	COEF
Culture générale et expression	Ecrite (3h)	3
Langue vivante étrangère	Ecrite (2h)	1.5
Langue vivante étrangère	Orale (20 mn)	1.5
Culture économique, juridique et managériale	Ecrite (4h)	3
Matières professionnelles	Epreuves	COEF
Conception et négociation de solutions technico-commerciale	Orale (1h)	6
Management de l'activité technico-commerciale	Ecrite (4h)	4
Développement de la clientèle et de la relation client	Orale (30 mn)	3
Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale	Orale (30mn)	3

Pour plus de renseignements, se référer au référentiel, de certification du BTS CCST, des activités professionnelles définies en Annexes : **I. a, I. b, II. A, II. B, de l'arrêté du 15/10/2018**, portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS CCST.

Modalités de validation du BTS CCST :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail. Le diplôme est ainsi composé de plusieurs blocs de compétences. La validation du diplôme de BTS s'obtient par une note moyenne minimale pour l'ensemble des blocs des compétences de 10/20 (210points) lors de l'examen final ponctuel.

La validation de blocs de compétences se fait dès lors d'obtention d'une note égale ou supérieure à 10/20. En deçà de 10/20, le bloc de compétences n'est pas validé.

A réception des notes du diplôme, le candidat titulaire reçoit une attestation délivrée par le recteur reconnaissant le bénéfice des blocs de compétences validés. Ce bénéfice des acquis a une durée de 5 ans, sous réserve du maintien de ces blocs de compétences dans le règlement d'examen, suivant la correspondance entre anciennes et nouvelles sessions d'examen.

Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35801/>

XII. DÉBOUCHÉS - SUITE DE PARCOURS - EQUIVALENCES - PASSERELLES

Débouchés :

A l'issue de cette formation, et suivant l'entreprise dans laquelle l'apprenant travaillera, il est possible d'évoluer vers des postes du type :

- Technico-commercial itinérant ou sédentaire ou vendeur négociateur, attaché technico-commercial, attaché commercial, commercial sédentaire, vendeur comptoir, vendeur négociateur, conseiller commercial, conseiller technico-commercial, . Après quelques années d'expérience il peut accéder à des emplois de responsabilité en tant que chargé de clientèle, chargé d'affaires, négociateur industriel, responsable commercial, responsable d'achats, responsable grands comptes, responsable d'agence, acheteur, chef des ventes, chef de secteur, ...

Suite de parcours :

A la suite de cette formation, une poursuite d'étude sur un niveau de qualification supérieur ou transverse dans le domaine est possible : de niveau type Bachelor (Bac + 3)

Equivalences :

A date, il n'existe pas de d'équivalence propre au BTS CCST.

Passerelles :

Il n'existe actuellement pas de passerelle vis-à-vis du BTS CCST.

Pour davantage d'informations concernant la poursuite d'études ou passerelles au niveau national, vous pouvez vous diriger vers un CEP (Conseil en Evolution Professionnelle) www.mon-cep.org

XIII. INDICATEURS DE RÉSULTATS

Pour plus d'informations concernant les indicateurs de résultats, les équipes d'ACF sont à votre disposition pour vous partager les données chiffrées.

XIV. MATÉRIEL STAGIAIRE NECESSAIRE

Matériel pour la formation en présentiel :

- De quoi prendre des notes (cahier, stylo, etc.)

Matériel pour la formation en distanciel :

- PC, casque, connexion Internet

XV. DÉLAI D'ACCÈS

Durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation : entre juillet et octobre de chaque année.

XVI. ACCESSIBILITÉ

Pour des informations détaillées concernant les conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap (locaux, adaptation des moyens de la prestation), merci de consulter directement les équipes ACF.

XVII. TARIF

Pour l'alternance :

- Pour l'apprenant(e) : la formation est financée par l'OPCO dont relève l'entreprise au sein delaquelle l'apprenant.e suivra son alternance
- Pour l'entreprise : ACF s'engage à respecter les tarifs de France Compétences, donc il n'y a pas de reste à charge à payer
- Le tarif inclut la présentation à la session d'examen.

Dernière mise à jour : 27/11/2024