

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL
GUIDE DES ACTIVITES A REALISER EN ENTREPRISE

Voici des exemples d'activité à réaliser en entreprise afin de pouvoir valider les compétences attendues

BLOC 1 : Développer la relation client et assurer la vente conseil		
Compétences à valider		Activités que pourrait mener l'étudiant(e) au sein de votre structure, lui permettant de valider chaque compétence.
Assurer la veille informationnelle	<p>Rechercher et mettre à jour l'information</p> <p>Mobiliser les ressources numériques</p> <p>Sélectionner l'information</p> <p>Hiérarchiser l'information</p> <p>Analyser l'information</p> <p>Exploiter l'information pour la prise de décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyser le marché <input type="checkbox"/> Étudier la zone de chalandise <input type="checkbox"/> Mettre en évidence des aspects juridiques relatifs au domaine d'activité de l'entreprise et vérification du respect des contraintes juridiques (hygiène...) <input type="checkbox"/> Consulter et mettre à jour le fichier client <input type="checkbox"/> Faire de la veille informationnelle dans un contexte omnicanal en ayant recours à des outils et supports digitaux tels que réseaux sociaux, bornes, outils mobiles, Internet... (par exemple sur les produits, domaine d'activité, concurrents...) <input type="checkbox"/> Suivre les indicateurs quantitatifs et qualitatifs relatifs à la clientèle <input type="checkbox"/> Analyser la communication au niveau local et /ou national

<p>Réaliser et exploiter des études commerciales</p>	<p>Construire une méthodologie</p> <p>Recueillir les données</p> <p>Exploiter les résultats</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Étudier la zone de chalandise <input type="checkbox"/> Étudier la concurrence <input type="checkbox"/> Analyser la base de données clients <input type="checkbox"/> Analyser l'unité commerciale ou ses concurrents par le biais d'un client mystère <input type="checkbox"/> Réaliser une enquête de satisfaction <input type="checkbox"/> Réaliser un relevé de prix chez les concurrents et en faire une analyse <input type="checkbox"/> Étudier le profil de la clientèle et son comportement d'achat <input type="checkbox"/> Étudier la notoriété de l'unité commerciale <input type="checkbox"/> Analyser le processus d'achat <input type="checkbox"/> Évaluer l'e-réputation <input type="checkbox"/> Étudier l'expérience client sur Internet, en boutique et le parcours d'achat des clients <input type="checkbox"/> Étudier les sorties sans achat
<p>Vendre dans un contexte omnicanal</p>	<p>Préparer la vente</p> <p>Accueillir le client</p> <p>Conseiller</p> <p>Argumenter</p> <p>Conclure la vente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vendre en tenant compte des étapes de la vente et des méthodes spécifiques à chaque unité commerciale <input type="checkbox"/> Développer les ventes via le Click and Collect ou autres canaux <input type="checkbox"/> Mesurer l'impact de la digitalisation sur les étapes de la vente <input type="checkbox"/> Utiliser les outils digitaux pour argumenter et vendre
<p>Entretenir la relation client</p>	<p>Suivre les évolutions des attentes du client</p> <p>Évaluer l'expérience client</p> <p>Accompagner le client</p> <p>Fidéliser la clientèle</p> <p>Accroître la valeur client</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Créer et mettre en place une opération de fidélisation auprès de la clientèle <input type="checkbox"/> Analyser la fidélisation dans le magasin et proposer des actions correctives <input type="checkbox"/> Participer à des actions de fidélisation (relance téléphonique, vente de cartes, garanties... ouverture de comptes multiples) <input type="checkbox"/> Analyser et traiter les réclamations, mesurer les performances du service après-vente

BLOC 2 : Animer et dynamiser l'offre commerciale

Compétences

Activités que pourrait mener l'étudiant(e) au sein de votre structure, lui permettant de valider chaque compétence.

<p>Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</p>	<p>Analyser la demande</p> <p>Analyser l'offre existante</p> <p>Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Analyser le marché de l'entreprise <input type="checkbox"/> Analyser l'assortiment avec les indicateurs adéquats <input type="checkbox"/> Construire une proposition d'assortiment adapté à la demande <input type="checkbox"/> Analyser l'offre de services
<p>Organiser l'espace commercial</p>	<p>Agencer l'espace commercial</p> <p>Garantir la disponibilité de l'offre</p> <p>Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif</p> <p>Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réorganiser l'espace de vente <input type="checkbox"/> Réimplanter un rayon <input type="checkbox"/> Participer à des opérations spéciales (soldes...) <input type="checkbox"/> Analyser les performances d'un rayon (<i>avec des indices de sensibilité</i>) <input type="checkbox"/> Évaluer l'attractivité d'un rayon (<i>avec les indices d'attractivité</i>) et proposer des actions correctrices <input type="checkbox"/> Aménager la vitrine et calculer ses performances avant et après <input type="checkbox"/> Évaluer l'agencement du site virtuel <input type="checkbox"/> Analyser le plan merch de l'entreprise
<p>Développer les performances de l'espace commercial</p>	<p>Mettre en valeur les produits</p> <p>Optimiser l'implantation de l'offre</p> <p>Proposer et organiser des animations commerciales</p> <p>Proposer et organiser des opérations promotionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organiser et/ou gérer une action de promotion des ventes <input type="checkbox"/> Mettre en place une journée porte ouverte <input type="checkbox"/> Organiser les soldes <input type="checkbox"/> Faire une animation commerciale, une vente flash <input type="checkbox"/> Proposer l'implantation d'une offre sur un site de e-commerce <input type="checkbox"/> Inciter les clients à utiliser les outils digitaux disponibles <input type="checkbox"/> Mettre en place des espaces éphémères <input type="checkbox"/> Créer une tête de gondole

<p>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</p>	<p>Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente</p> <p>Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe</p> <p>Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proposer des actions de communication <input type="checkbox"/> Concevoir un document publicitaire <input type="checkbox"/> Réaliser un publipostage, une publicité, un plan média, une plaquette <input type="checkbox"/> Créer / mettre en place de l'ILV et PLV et les évaluer <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre/actualiser l'étiquetage électronique <input type="checkbox"/> Exploiter les réseaux sociaux (création blog/page...) <input type="checkbox"/> Animer l'e-communauté
<p>Évaluer l'action commerciale</p>	<p>Analyser l'impact des actions mises en œuvre</p> <p>Proposer des axes d'amélioration ou de développement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesurer les performances d'actions réalisées <input type="checkbox"/> Construire et/ou analyser des tableaux de bord <input type="checkbox"/> Proposer des actions correctrices pour atteindre les objectifs fixés par la direction <input type="checkbox"/> Évaluer les indicateurs de performances (<i>trafic, panier moyen, articles/panier, taux de concrétisation...</i>) <input type="checkbox"/> Évaluer les performances qualitatives de l'entreprise (analyse des baromètres, enquête client de type Wizville ...)