

Matières

- Culture générale et expression
- Economie générale
- Droit
- Management des entreprises
- Gestion de clientèles
- Management de l'équipe commerciale
- Relation client
- Gestion de projet
- langue vivante (anglais – espagnol – allemand – italien)

Durant cette année de formation, nous vous proposons **29 devoirs** à envoyer à la correction qui sont répartis sur l'ensemble des matières.

{ Le sommaire des cours vous est communiqué à titre indicatif. }

⇒ Culture générale et expression

Module 1 : S'informer et communiquer

- S'informer
- Exploiter l'information

Module 2 : Etre un lecteur

- Connaître l'environnement du texte
- Entrons dans le texte

Module 3 : Lire un document iconographique

- Lire une image
- Lire les représentations schématiques

Module 4 : Ecrire pour le BTS

Module 5 : Se préparer à la vie professionnelle

⇒ Economie générale

Thème 1 : la coordination des décisions économiques par l'échange

- Les prix et les décisions des agents économiques
- La monnaie dans l'échange
- L'Etat et le fonctionnement du marché
- L'ouverture des économies
- Les fondements de l'échange international

Thème 2 : la création de richesses et la croissance économique

- Les finalités de la croissance
- Les facteurs de croissance

- Les firmes multinationales dans l'économie mondiale

Thème 3 : la répartition des richesses

- Les inégalités de revenus et de patrimoine des ménages
- La politique de redistribution
- La répartition des richesses au niveau mondial

⇒ Droit

Thème 1 : l'individu au travail

- Les régimes juridiques de l'activité professionnelle
- L'adaptation aux évolutions de l'activité professionnelle
- L'adaptation de la relation de travail par le droit négocié

Thème 2 : les structures et les organisations

- Le choix d'une structure juridique
- La pérennité de l'entreprise

Thème 3 : le contrat, support de l'activité de l'entreprise

- Les relations contractuelles entre partenaires privés
- Les relations contractuelles avec la personne publique

⇒ Management des entreprises

Thème 1 : entreprendre et diriger

- Entreprendre et gérer
- Finaliser, mobiliser et évaluer
- Diriger et décider

Thème 2 : élaborer une stratégie

- Définir une démarche stratégique
- Etablir un diagnostic stratégique
- Effectuer des choix stratégiques

⇒ Gestion de clientèles

- La mercatique orientée client
- La mercatique relationnelle
- Les outils de la connaissance du client
- L'acquisition et l'intégration des données client
- Le compte de résultat
- L'évaluation des coûts commerciaux et le seuil de rentabilité commerciale
- Bilan : vers les épreuves
- La sélection de la cible et le choix des canaux d'interaction
- La gestion des campagnes
- L'évaluation de la charge de travail
- L'organisation de la prospection et la planification des tournées
- Les composantes de l'offre et la différenciation ; l'adaptation du prix
- La communication publicitaire
- Bilan : vers les épreuves

⇒ Management de l'équipe commerciale

- Les organisations et leur analyse
- Le management des mutations et la fonction managériale
- Les structures commerciales et l'équipe commerciale
- Les missions et les métiers commerciaux - Les statuts des commerciaux
- La taille de la force de vente et l'affectation d'un portefeuille
- Bilan : vers les épreuves
- Le recrutement et l'intégration des commerciaux
- Les systèmes de rémunération
- Le pilotage par objectif et le pilotage par projet
- L'informatisation des commerciaux et le travail collaboratif
- La procédure budgétaire et les tableaux de bord
- La planification et la coordination de l'action commerciale
- Bilan : vers les épreuves

⇒ Relation client

- La communication interpersonnelle et la logique de communication
- Les bases de l'analyse transactionnelle et de la PNL
- Les sujets et les bases de la communication
- La persuasion et le cadre sociologique
- Les outils de la communication commerciale
- Bilan : vers les épreuves
- L'entretien téléphonique et le couplage téléphonie - informatique
- La demande : approche générale
- La demande : le comportement du consommateur
- Négociation commerciale : 1^{re} approche de la vente
- Négociation commerciale : consulter, convaincre
- La conclusion de l'entretien de vente
- Bilan : vers les épreuves

⇒ Gestion de projet

- L'épreuve E6 : « Conduite et présentation de projets commerciaux »
- L'environnement de l'action et les marchés
- La concurrence
- La veille commerciale
- Bilan : vers les épreuves
- L'impact des nouvelles technologies sur le métier de commercial
- La gestion du temps
- Bilan : vers les épreuves

⇒ Langue vivante**Anglais – espagnol – allemand - italien**

A partir de thèmes sur les réalités socioculturelles et économiques : révisions grammaticales, consolidation et acquisition de vocabulaire ciblé, acquisition des techniques nécessaires à l'amélioration de la compréhension et de l'expression orale.