

INTRODUCTION GENERALE

Pourquoi ce guide ?

Vous avez accepté d'être tuteur d'un étudiant suivant une formation dans notre section de **BTS Conseil et Commercialisation de Solutions Techniques**. Ce guide du tuteur de projet vous est destiné : il vous informe et vous aide à assurer, dans les meilleures conditions, votre mission de formation et d'accompagnement de l'étudiant pendant le déroulement du projet technico-commercial que vous lui avez confié.

Assumer la mission de tuteur implique de connaître les compétences à développer par l'étudiant, compte tenu de la formation qu'il est en train de suivre, et du métier auquel il se prépare. L'objectif de ce guide est de vous donner, sous une forme simple et opérationnelle :

- Les informations essentielles à connaître en ce qui concerne la gestion de projet en BTS CCST,
- Les activités à confier à l'étudiant,
- Les critères à utiliser pour évaluer la qualité de son travail.

Ce guide comprend :

N°	Des fiches numérotées	Vous permettant de :
1.	Le métier	Rappeler le cadre : le métier de technico-commercial
2.	Le projet commercial	Décrire une nouvelle modalité de formation en entreprise
3.	Rôle des acteurs	Spécifier les responsabilités de chaque acteur du projet
4.	Entretien de faisabilité	Fixer les contenus du 1er RDV avec enseignants et étudiants
5.	Convention de projet	

L'équipe éducative,

Fiche Information n°1 - LE CONTOUR DU METIER

De quel commercial s'agit-il ?

Le technico-commercial se situe à la croisée des chemins entre le commercial et l'expert technique.

Définition du champ d'activité du technico-commercial

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

4 pôles essentiels caractérisent l'activité du TC principalement dans un environnement « B to B »

1 - Concevoir et négocier des solutions technico-commerciales

- 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

2 - Manager l'activité technico-commerciale

- Recruter et former des collaborateurs
- Animer un réseau
- Analyser les parcours pour optimiser l'expérience client
- Évaluer la performance commerciale

3 - 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 événementielles
- Créer et développer une relation client durable

4 - 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

Fiche n°2 - LE PROJET

Le projet en entreprise se définit par :

- Un besoin repéré pour une entreprise dans un environnement délimité
(Exemples : développer le chiffre d'affaires auprès d'un segment de clientèle repéré ; lancer un nouveau produit ou proposer un nouveau service ; toucher une nouvelle cible de clientèle ; réaliser une opération promotionnelle ; ...)
- Un objectif à atteindre à partir d'une analyse des opportunités
- Un ensemble cohérent mis en œuvre en tenant compte des contraintes identifiées

Il se traduit par un objectif délimité et mesurable. **Il nécessite l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions cohérent, organisé et programmé sur une période relativement longue. Le projet s'organise sur 14 à 16 semaines de stages et les heures de gestion de projet dédoublées inscrites à l'emploi du temps de l'étudiant.**

Le projet doit contribuer à l'acquisition des compétences du référentiel :

- Couvrir plusieurs dimensions : développement ou fidélisation de la clientèle, promotion de l'offre, management de l'équipe commerciale, communication, études et utilisation de l'informatique commerciale,
- Permettre la mobilisation des connaissances théoriques,
- Correspondre à un **besoin réel** de l'entreprise.

Pourquoi une démarche de projet ? :

Elle permet à l'étudiant de :

- Développer l'esprit d'initiative,
- Renforcer le sens des responsabilités,
- Placer l'étudiant comme acteur principal du projet,
- Développer des champs d'expériences diverses : résolution de problèmes, évaluation d'hypothèses, recherche de solutions,
- Faciliter l'acquisition des compétences et la maîtrise des connaissances dans le cadre de la mise en œuvre d'activités réalistes et de productions concrètes.

Exemples de projets :

- Commercialisation d'un produit existant auprès d'une nouvelle clientèle,
- Prospection vente sur un secteur géographique sur lequel l'entreprise est peu ou pas présente,
- Présentation d'une nouvelle gamme ou d'un nouveau produit auprès de prescripteurs, de clients..., relance d'un produit ou d'une gamme de produits dont les résultats sont jugés insuffisants, ...
- Management en PME : installation d'un logiciel commercial avec formation des équipes, ...

Remarque importante :

Le plan d'actions mis en place et l'organisation du projet devront nécessairement prévoir un temps de négociation avec la clientèle, qui servira de support à l'épreuve de Conception et négociation de solutions technico-commerciales.

Fiche n°3 - LE ROLE DES ACTEURS DU PROJET TECHNICO-COMMERCIAL

Tuteur en entreprise :

- Formule un besoin commercial,
- Participe à l'élaboration du projet commercial,
- Participe à la formalisation et à la planification des missions,
- Signe la convention de projet, l'annexe pédagogique,
- Met en place une organisation adaptée à l'accueil et au suivi du stagiaire,
- 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.

Etudiant stagiaire :

- Participe à l'élaboration du projet commercial,
- Participe à la formalisation et à la planification des missions,
- Signe la convention de projet, l'annexe pédagogique,
- Assure les missions permettant la réalisation du projet commercial,
- 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.

PROJET TECHNICO- COMMERCIAL

Responsable pédagogique :

- Valide le projet commercial 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 le projet commercial en termes d'acquisition de compétences,
- Elabore et signe la convention de projet et l'annexe pédagogique
- Assure le suivi pédagogique de l'étudiant,
- Organise les relations avec le tuteur d'entreprise et l'étudiant,
- Apporte un soutien à l'étudiant dans le cadre du développement de son projet,
- Est responsable de l'évaluation des compétences acquises de l'étudiant.

Etablissement de formation :

- Assure la responsabilité administrative de l'étudiant,
- Signe la convention de projet, l'annexe pédagogique,
- Met à la disposition de l'étudiant les moyens de réalisation du projet pendant les heures dédiées au projet (ex. : salles, matériels et logiciels informatiques...).

Le projet fait l'objet d'une **convention de projet** signée par les représentants de l'organisme d'accueil (responsable de l'entreprise et tuteur), ceux de l'établissement de formation (enseignant responsable et proviseur) et par l'étudiant. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n°24 du 14 décembre 1959 et du 26 mars 1970, BOEN n°17 du 23 avril 1970). Elle précise la ou les périodes au cours desquelles l'étudiant réalisera son projet dans l'entreprise.

Elle comporte une **annexe pédagogique** se présentant sous la forme d'un cahier des charges élaboré par les trois parties et rédigé par l'étudiant(e), et précisant :

- La problématique ou le besoin de l'entreprise dans le cadre de ses objectifs généraux.
- Les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- Les modalités prévues pour atteindre les objectifs (responsabilités et missions confiées au stagiaire),
- Les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- Les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- Les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- Les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise, le tuteur et l'équipe pédagogique (périodicité des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...)
- Les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise, tuteur et stagiaire) des périodes de réalisation du projet.

Pendant le (ou les) stage (s), l'étudiant a obligatoirement **la qualité d'étudiant - stagiaire, non salarié.**

En fin de période de stage, un certificat de stage est remis au stagiaire par le responsable de l'entreprise. Il précise la date et la durée de la période de stage ainsi que les types d'activités réalisées.

Fiche n°4 - ENTRETIEN DE FAISABILITE DU PROJET

IDENTIFICATION :

Entreprise : historique, forme, organisation, structure, taille, implantation, organisation de l'information...

ACTIVITE(S) :

Description Spécificités du secteur

PRODUIT(S) :

Gamme, nouveautés, services associés, logistique, contrats
Contraintes d'utilisation ou d'intégration des produits
Technologies de substitution...

CLIENTELE(S) - SECTEUR(S) :

Cibles et secteurs d'activité visés, localisation
Portefeuille clients
Typologie, caractéristiques
Délimitation des secteurs de vente
Demande dérivée...

PROBLEMATIQUE(S) COMMERCIALE(S) :

Marché, concurrence (directe et de substitution), positionnement, politique de communication, de produit, de distribution, de prix, etc.
Mercatique directe

FONCTION VENTE - EQUIPE COMMERCIALE

Cibles et secteurs d'activité visés, localisation,
Portefeuille clients,
Typologie, caractéristiques,
Délimitation des secteurs de vente,
Demande dérivée...

PROJET TECHNICO-COMMERCIAL :

Objectif, missions confiées, niveau de responsabilité attendu pour le stagiaire, **compétences et savoirs nécessaires avant la période en entreprise.**

TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION :

Traitement des informations, sécurité, accès aux fichiers
Organisation des informations commerciales : bases prospects, clients, produits, vendeurs, fournisseurs, prescripteurs

MODALITES PRATIQUES

Moyens mis à disposition
Lieux et déplacements
Echanges, ...

Fiche n° 5 - CONVENTION DE PROJET (AVEC ANNEXE PEDAGOGIQUE)

Cette convention est composée de deux documents :

1. Un « document cadre » qui régit les relations entre le représentant légal de l'entreprise, l'étudiant et le représentant légal de l'établissement de formation.
2. Une annexe pédagogique qui précise les modalités de déroulement du projet professionnel de l'étudiant,

1. Le document cadre précise les dispositions juridiques et administratives concernant :

- Les références des textes réglementaires en vigueur,
- Les parties concernées par la convention : le représentant légal de l'établissement de formation, le représentant légal de l'entreprise et l'étudiant, les articles de la convention de stage.
- Les différentes dates et périodes de stages définies par l'établissement de formation,
- Les heures de gestion de projet technico-commercial prévues dans le cadre de la formation,
- Le lieu de rattachement de l'étudiant dans l'entreprise, les signatures des parties concernées.

Ce document est signé lors de la contractualisation du partenariat entre l'entreprise et l'établissement de formation.

2. L'annexe pédagogique, présentée sous la forme d'un cahier des charges, précise les modalités de déroulement du projet professionnel de l'étudiant. Elle définit les dispositions pédagogiques concernant :

- Les parties concernées par le projet : les professeurs en charge de l'enseignement de la gestion de projet, le tuteur en entreprise et l'étudiant,
- Les objectifs technico-commerciaux de chaque étape du projet,
- Les contenus pédagogiques et professionnels de chaque étape du projet,
- Une planification prévisionnelle des tâches à accomplir par l'étudiant
- Les bilans intermédiaires de chaque étape du projet,
- Les signatures des parties concernées.

Cette annexe est conjointement mise au point et signée par les parties concernées à la fin de la première période de stage.

Les objectifs et les contenus sont à évaluer et, si besoin, à aménager au fur et à mesure de l'avancée de l'étudiant dans la réalisation de son projet technico-commercial.

**« Document cadre » régissant les relations entre le représentant légal de
l'entreprise, l'étudiant et le représentant légal
De l'établissement de formation**

Références des textes réglementaires en vigueur ;

Vu le code du travail ;

Vu le code de la sécurité sociale ;

Vu la loi n° 71-577 du 16 juillet 1971 d'orientation de l'enseignement technologique ;

Vu la loi n° 89-486 du 10 juillet 1989 d'orientation sur l'éducation, notamment son article 7 ;

Les parties concernées par la convention :

Entre les soussignés :

L'établissement de formation :

Nom de l'établissement :

**Lycée Sévigné Saint Louis
2 avenue de la Libération
63500 ISSOIRE**

Nom du chef d'établissement : **Christophe VERAY**

L'entreprise :

Dénomination sociale :

Secteur d'activité :

Adresse :

Tél :

Responsable de l'entreprise :

Tuteur(trice) de stage :

Tél :

Email :

L'étudiant(e) :

Nom Prénom :

Promotion :

Tél :

Les articles de la convention de stage :

ARTICLE 1 : La convention a pour objet la mise en œuvre, au bénéfice de l'étudiant stagiaire du lycée, de périodes de formation en entreprise, réalisées dans le cadre de l'enseignement professionnel.

ARTICLE 2 : Les modalités - objectifs, contenus et bilans - de ces périodes de formation sont consignés dans l'annexe pédagogique.

ARTICLE 3 : Les modalités de prise en charge des frais inhérents à ces périodes de formation ainsi que les modalités d'assurance sont définies ci-dessous :

Sauf accord particulier, plus favorable, négocié entre l'entreprise et l'établissement de formation, les dispositions de la note de service n° 93-179 du 24 mars 1993 relative au remboursement des frais d'hébergement, de restauration, de transport et d'assurance des étudiants-stagiaires en entreprise sont applicables.

Le lycée est assuré par GAN Assurances – Mrs PERON – 74 rue du 08 mai 63500 ISSOIRE

ARTICLE 4 : Les stagiaires demeurent durant ces périodes de formation en entreprise sous statut scolaire. Ils restent sous l'autorité et la responsabilité de l'établissement de formation. En application de la loi « CHERPION » du 28 juillet 2011 ils ne peuvent prétendre à aucune rémunération de l'entreprise. Une gratification peut leur être versée si son montant ne dépasse pas 30 % du SMIC, valeur au 1er janvier de chaque année, avantages en nature compris.

Ils ne doivent pas être pris en compte pour l'appréciation de l'effectif de l'entreprise et ne peuvent participer à une quelconque élection professionnelle.

Ils sont soumis au règlement intérieur en vigueur dans l'entreprise, notamment en matière de sécurité, de visite médicale, d'horaires et de discipline, sous réserve de dispositions du code du travail rappelées dans les articles 6 et 7 suivants.

ARTICLE 5 : La durée de travail du stagiaire mineur ne peut excéder trente cinq heures par semaine ni huit heures par jour.

Le repos hebdomadaire - en principe donné le dimanche - doit avoir une durée minimale de vingt-quatre heures consécutives (pour les mineurs, la durée doit être de deux jours consécutifs si possible).

ARTICLE 5bis : Le projet prévu par la Direction Générale de l'Enseignement Supérieur est réalisé en dehors des heures de cours incluses dans la période du stage. L'étudiant peut construire son projet en Entreprise. Dans cette hypothèse, il est soumis au contrôle de l'Entreprise par délégation de l'Etablissement de formation, à savoir en l'Espèce, le Lycée Sévigné St Louis.

ARTICLE 6 : En application de l'article R 234-22 du code du travail, les stagiaires mineurs doivent être autorisés par l'inspecteur du travail à travailler sur machines dangereuses. Une demande de dérogation, où figure la liste des machines ou produits dangereux, est adressée par le chef d'entreprise à l'inspecteur du travail. Ces stagiaires ne doivent utiliser en entreprise ces machines et produits qu'avec l'autorisation et sous le contrôle permanent de leur tuteur.

ARTICLE 7 : Les étudiants stagiaires ayant à intervenir au cours de leur stage sur des installations et des équipements électriques visés par le décret n° 88-1056 du 14 novembre 1988, relatif à la protection des travailleurs dans les établissements qui mettent en œuvre des courants électriques, doivent être habilités par l'employeur en fonction de la nature des travaux à effectuer. Cette habilitation ne peut être accordée qu'à l'issue d'une formation aux risques électriques suivie par le stagiaire préalablement à son stage. Les modalités d'habilitation des étudiants en stage sont précisées dans la convention de stage.

ARTICLE 8 : En application de l'article L 412-8 2e du code de la sécurité sociale, le stagiaire bénéficie de la législation sur les accidents du travail.

En cas d'accident survenant au stagiaire, soit au cours du travail, soit au cours du trajet, le responsable de l'entreprise s'engage à adresser la déclaration d'accident au chef de l'établissement employeur du stagiaire dans la journée où l'accident s'est produit ou, au plus tard, dans les vingt-quatre heures.

La déclaration du chef de l'établissement ou d'un de ses préposés doit être faite par lettre recommandée à la caisse primaire d'assurance maladie dont relève l'établissement, avec demande d'avis de réception, dans les quarante huit heures, non compris les dimanches et jours fériés.

ARTICLE 9 : Les stagiaires sont associés aux activités de l'entreprise ou organisme. Leur participation à ces activités ne saurait porter préjudice à la situation de l'emploi dans l'entreprise.

ARTICLE 10 : Le chef de l'établissement de formation et le représentant de l'entreprise de l'étudiant stagiaire se tiendront mutuellement informés des difficultés qui pourraient naître de l'application de la présente convention et prendront, d'un commun accord et en liaison avec l'équipe pédagogique, les dispositions propres à les résoudre, notamment en cas de manquement à la discipline.

ARTICLE 11 : Les présentes dispositions sont applicables aux périodes de formation effectuées en tout ou partie durant les vacances scolaires antérieures à l'obtention du diplôme.

ARTICLE 12 : La convention est signée pour la durée de la période de formation (précisée dans l'annexe pédagogique).

ARTICLE 13 : L'(es) étudiant(s) s'engage(nt) à :

o Se conformer aux règlements intérieurs de l'entreprise ;

o Observer - vis-à-vis du personnel de l'entreprise - une attitude courtoise et de stricte neutralité ;

o Respecter la confidentialité des informations consultées ou recueillies dans le cadre des missions confiées.

Les différentes dates et périodes de stages définies par rétablissement de formation

Période 1(2 semaines)..... Début29 novembre 2021 Fin.....10 décembre 2021
Période 2(6 semaines)..... Début23 mai 2022 Fin.....01 juillet 2022
Période 3(6 semaines)* A définir en deuxième année de formation

**La 2^{ème} période de stages est susceptible de changer selon le calendrier des vacances scolaires 2022-2023 et peut être divisée en 2 périodes.*

Les heures de gestion de projet technico-commercial :

Jours et heures : 10 mardis en 1^{ère} année de formation dans la limite de **7h/jour** (cf. calendrier annexe).
Ceux de la 2^{ème} année seront définis à la prochaine rentrée scolaire.

Le lieu de rattachement de l'étudiant dans l'entreprise

Lieu :

Horaires journaliers de l'étudiant stagiaire :

Les parties signataires de la convention :

Fait en trois exemplaires

L'établissement de formation : (cachet indispensable)	L'entreprise : (cachet indispensable)	L'étudiant(e)
Fait à :	Fait à :	Fait à :
Le:	Le:	Le:
« Vu et pris connaissance des articles régissant la convention. »	« Vu et pris connaissance des articles régissant la convention. »	« Vu et pris connaissance des articles régissant la convention. »

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
Service des Examens et Concours
Rectorat de l'académie de Clermont-Ferrand

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR CCST

CERTIFICAT DE STAGE

PRENOM ET NOM DU CANDIDAT :

DATE DE NAISSANCE :

*A suivi les stages suivants conformément aux dispositions en vigueur
(circulaires du 30 octobre 1969 et du 26 mars 1970), dans le cadre de la
réalisation du projet suivant :*

Période 1..... Début.....
Fin.....
Durée (en semaines).

Période 2..... Début.....
Fin.....
Durée (en semaines).

Période 3..... Début.....
Fin.....
Durée (en semaines).

Période 4..... Début.....
Fin.....
Durée (en semaines).

Soit (durée effective en semaines) : Semaines.

DANS L'ENTREPRISE (Dénomination sociale et coordonnées) :

.....

SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE :

.....

FONCTIONS OCCUPÉES PAR L'ETUDIANT STAGIAIRE (mention obligatoire)

.....
.....

Fait à

Le

Signature du Directeur de l'Entreprise
Ou de son Représentant ou du Chef de Service
(Cachet de l'entreprise obligatoire)

IMPORTANT :

Ce certificat devra être établi en deux exemplaires :

Un exemplaire sera remis avec votre notification d'inscription à l'examen,

L'autre exemplaire devra être remis à la commission d'interrogation lors de l'épreuve d'entretien.