Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES

ÉPREUVE E7 : DÉVELOPPEMENT DE LA CLIENTÈLE ET DE LA RELATION CLIENT

SESSION 2026

Durée : 30 minutes

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES	3

Moyens de calculs et matériel autorisés :

Aucune calculatrice n'est requise pour cette épreuve orale. Le référentiel ne fixe pas de règle nationale spécifique d'autorisation ou d'interdiction.

Fiche descriptive du projet technico-commercial préparée par le candidat, accompagnée des annexes et supports utiles.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

CADRE DE L'ÉPREUVE ORALE : ORGANISATION DANS LAQUELLE LE CANDIDAT A CONDUIT SON PROJET TECHNICO-COMMERCIAL

Important : l'intitulé demandé correspond à l'épreuve E7, unité U7, et non à une épreuve écrite E6.1. L'épreuve E7 est un oral de 30 minutes, comprenant jusqu'à 15 minutes de présentation par le candidat, puis 15 minutes d'entretien avec le jury.

Le candidat présente un projet technico-commercial décrit dans sa fiche et ses annexes. Le projet permet d'apprécier la préparation, la conduite et l'évaluation d'une action de prospection, la participation à la définition et à la valorisation de l'offre, la contribution à des actions promotionnelles ou événementielles, ainsi que la création et le développement d'une relation client durable.

Les trois axes ci-dessous organisent les échanges et la grille de lecture du dossier. La répartition chiffrée proposée est indicative : le règlement définit les compétences et critères d'évaluation, mais n'impose pas cette répartition en trois parties. Un sujet écrit national avec étude juridique, diagnostic managérial et calculs financiers ne correspond pas à cette épreuve.

PARTIE 1 : Analyse et préparation de l'action de prospection (7 points)

Compétence C3.1 : Préparer, conduire et évaluer une action de prospection

À partir de la fiche descriptive et des annexes du projet présenté, le candidat expose la situation commerciale à l'origine de l'action, les objectifs poursuivis et la démarche retenue.

1.1 (2 points) Présentez le contexte commercial et formulez la problématique à laquelle répond votre action de prospection. Distinguez les faits établis, les besoins repérés et les objectifs fixés.

1.2 (2,5 points) Décrivez et justifiez le choix des cibles, des critères de qualification et des moyens de prospection mobilisés. Expliquez en quoi la démarche est adaptée au marché, à l'offre et aux ressources disponibles.

1.3 (2,5 points) Présentez les indicateurs retenus pour suivre l'action et analysez les résultats observés au regard des objectifs. Identifiez les écarts et les ajustements réalisés ou à réaliser.

PARTIE 2 : Valorisation de l'offre et des actions commerciales (6 points)

Compétences C3.2 et C3.3 : Participer à la définition et à la valorisation de l'offre, contribuer à des actions promotionnelles ou événementielles

Le candidat s'appuie sur les éléments de son projet pour expliquer la construction de la proposition commerciale et les choix de communication ou de promotion associés.

2.1 (2,5 points) Expliquez comment l'offre a été définie ou adaptée aux besoins de la cible. Présentez les arguments techniques et commerciaux mobilisés et justifiez leur adéquation avec les attentes du client.

2.2 (2 points) Présentez une action promotionnelle, événementielle ou de valorisation de l'offre menée dans le cadre du projet. Précisez les objectifs, les moyens, le calendrier et les critères d'évaluation.

2.3 (1,5 point) Analysez la cohérence des supports et des messages utilisés avec le positionnement de l'offre et les caractéristiques de la clientèle visée.

PARTIE 3 : Développement de la relation client durable (7 points)

Compétence C3.4 : Créer et développer une relation client durable

Le candidat montre comment le projet contribue à la satisfaction, à la fidélisation et au développement de la relation avec les clients ou prospects concernés.

3.1 (2,5 points) Décrivez les modalités de suivi et de personnalisation de la relation client mises en œuvre. Justifiez le choix des informations collectées et des outils de suivi utilisés.

3.2 (2 points) Présentez les résultats ou retours clients disponibles. Expliquez comment ils ont été analysés et pris en compte dans la poursuite de la relation commerciale.

3.3 (2,5 points) Proposez des prolongements réalistes au projet afin de renforcer la fidélisation ou de développer la valeur de la relation client. Justifiez vos propositions au regard des résultats et des moyens disponibles.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : FICHE DESCRIPTIVE DU PROJET TECHNICO-COMMERCIAL

Document préparé par le candidat et utilisé comme support de présentation. Il décrit le contexte de l'organisation, le besoin commercial, les objectifs, les cibles, les moyens mobilisés, le déroulement de l'action, les résultats et les pistes d'amélioration. Les données présentées doivent être cohérentes avec le projet effectivement conduit par le candidat.

DT 2 : ANNEXES ET SUPPORTS UTILES À LA PRÉSENTATION DU PROJET

Le candidat peut joindre des supports pertinents pour étayer sa présentation : exemples de documents de prospection, argumentaire, éléments de valorisation de l'offre, calendrier d'action, tableau de suivi, résultats agrégés ou retours clients. Les données confidentielles doivent être anonymisées.

DT 3 : CRITÈRES NATIONAUX DE COMPÉTENCES MOBILISÉS

L'évaluation porte sur les compétences suivantes : C3.1, préparer, conduire et évaluer une action de prospection ; C3.2, participer à la définition et à la valorisation de l'offre ; C3.3, contribuer à des actions promotionnelles ou événementielles ; C3.4, créer et développer une relation client durable. Les critères s'apprécient au regard du projet présenté et des réponses apportées à l'entretien.

Repères de lecture du projet

Compétence	Éléments examinés
C3.1	Cibles, démarche de prospection, outils, conduite de l'action et analyse des résultats
C3.2	Adéquation de l'offre aux besoins, argumentation et valorisation
C3.3	Pertinence des actions promotionnelles ou événementielles et évaluation
C3.4	Personnalisation du suivi, satisfaction, fidélisation et développement de la relation

Synthèse des compétences évaluées à l'épreuve E7

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document de préparation de la présentation orale — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Ce document constitue un aide-mémoire facultatif pour structurer la présentation du projet. Il ne remplace pas la fiche descriptive du projet technico-commercial ni ses annexes.

Synthèse du projet à présenter

Éléments	Synthèse
Organisation et contexte commercial	.....
Problématique et objectifs	.....
Cibles et démarche de prospection	.....
Offre et arguments mobilisés	.....
Action promotionnelle ou événementielle	.....
Indicateurs et résultats	.....
Suivi de la relation client	.....
Bilan et pistes d'amélioration	.....

À compléter par le candidat à partir de son projet

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.