

# LICENCE PROFESSIONNELLE

## Mention : Technico-commercial

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"><li>- Veille commerciale, réglementaire et technique</li><li>- Analyse et étude de faisabilité technique</li><li>- Négociation et relation client</li><li>- Vente</li><li>- Prospection et fidélisation</li><li>- Gestion du CRM (développement d'un portefeuille clients)</li><li>- Suivi et formation des clients sur les aspects techniques</li><li>- Suivi d'une prestation technique</li></ul>	<p>Compétences transversales</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe</li><li>- Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet</li><li>- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation</li><li>- Développer une argumentation avec esprit critique</li><li>- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française</li><li>- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère</li><li>- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder</li><li>- Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte</li><li>- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs</li><li>- Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives</li><li>- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet</li><li>- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique</li><li>- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale</li><li>- Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles</li></ul>	<p>Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme. Ces éléments sont appréciés soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés. Chaque ensemble d'enseignements à une valeur définie en crédits européens (ECTS). Pour l'obtention du grade de licence, une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits ECTS.</p>

	<p>Compétences spécifiques de la mention</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser une veille concurrentielle, réglementaire et technique en utilisant des méthodes éprouvées afin d'identifier les opportunités et les risques de marché.</li> <li>• Proposer un plan d'actions commerciales structuré en identifiant les ressources et moyens nécessaires dans le respect des orientations stratégiques de l'entreprise afin d'atteindre les objectifs commerciaux fixés.</li> <li>• Mettre en œuvre des actions commerciales ciblées en partenariat avec le service marketing afin d'accroître la visibilité des produits et services et de construire des argumentaires pour augmenter les ventes.</li> <li>• Suivre l'évolution des résultats commerciaux à l'aide de tableaux de bord et d'indicateurs clés pour veiller à la cohérence des résultats au regard des orientations et objectifs fixés.</li> <li>• Analyser les performances commerciales en identifiant les écarts au regard des objectifs initiaux fixés afin de proposer des ajustements du plan d'actions commerciales pour améliorer les résultats.</li> <li>• Assurer le suivi de la satisfaction client en diligentant des enquêtes qualité pour améliorer la relation clients et favoriser leur fidélisation.</li> <li>• Prospecter de nouveaux clients en renseignant les bases de données et outils CRM afin d'élargir le portefeuille clients et développer de nouvelles opportunités commerciales</li> <li>• Organiser et assurer les visites clientèle afin d'optimiser le plan de prospection dans une démarche d'itinérance écoresponsable</li> <li>• Préparer un plan de découverte pour profiler le client et découvrir ses besoins</li> <li>• Animer, dans une démarche multicanale, un réseau de prospects et de clients afin d'entretenir des relations commerciales pérennes.</li> <li>• Répondre aux appels d'offre en appréhendant les exigences des cahiers des charges afin de veiller à la faisabilité technique de la proposition commerciale</li> <li>• Contribuer à la planification des prévisions de vente en tenant compte des opportunités identifiées auprès des prospects et des évolutions de la demande client pour anticiper et couvrir l'ensemble des besoins du marché visé.</li> <li>• Proposer et planifier, le cas échéant, des actions d'ajustement nécessaires pour réaliser les objectifs commerciaux définis initialement et contribuer au développement des ventes sur le marché visé.</li> </ul>	<p>Chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées : rendu de travaux, mise en situation, évaluation de projet, etc. Ces modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction de la voie d'accès à la certification.</p>
--	--	--

- |  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer des reportings réguliers à la direction en préparant des synthèses et des tableaux de bord pour faciliter la prise de décision</li><li>• Adopter une démarche d'écoute active pour appréhender les attentes et identifier les besoins du client</li><li>• Proposer une offre commerciale de produits neufs ou d'occasion, dans une démarche éco-responsable, adaptée aux besoins identifiés chez le client et conforme à la politique commerciale de l'entreprise</li><li>• Assurer, le cas échéant, la réalisation de démonstrations techniques en étant pédagogue afin de mettre en avant les caractéristiques et performances techniques du produit, de faciliter sa prise en main et son utilisation par le client</li><li>• Construire un argumentaire technique pertinent et adapté au profil du client, dans une approche écoresponsable, afin de le convaincre de la valeur ajoutée apportée par les produits et services techniques et de réaliser la vente.</li><li>• Contractualiser en négociant pour aboutir à un accord gagnant-gagnant tenant comptes des objectifs commerciaux de l'entreprises et des attentes commerciales du client</li><li>• Conclure la vente en confortant le client dans ses choix afin de renforcer sa satisfaction d'achat</li><li>• Formaliser les contrats de vente en lien avec le service juridique pour assurer leur conformité au regard de l'accord passé avec le client et de la réglementation commerciale en vigueur</li><li>• Assurer le suivi des engagements contractuels à l'aide des outils de gestion de la relation client pour garantir la satisfaction des clients.</li></ul> |  |
|--|---|--|

*Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.*