

I. APPELLATION DU DIPLOME

Brevet de technicien supérieur TECHNICO-COMMERCIAL

II. CHAMP D'ACTIVITE

II.1. Définition du champ d'activité du technico-commercial

Le titulaire d'un BTS *Technico-commercial* a pour fonction principale la vente de biens et services qui nécessite obligatoirement la mobilisation conjointe de compétences commerciales et de savoirs techniques et pour adapter l'offre aux attentes d'une clientèle.

C'est un négociateur - vendeur qui conseille cette clientèle dans l'identification, l'analyse et la formulation de ses attentes.

Il élabore, présente et négocie alors une solution technique, commerciale et financière adaptée à chaque situation.

Il gère la relation client dans une logique commerciale durable, personnalisée et créatrice de valeur.

Le titulaire de ce diplôme assure l'interface entre l'entreprise et ses marchés (amont ou aval) d'une part, et entre les différents services de l'entreprise d'autre part.

Il gère et développe ses activités dans le cadre d'une politique commerciale à laquelle il contribue. À terme, en fonction de son expérience, il peut manager une équipe commerciale.

Sa performance commerciale est conditionnée par la maîtrise et l'utilisation pertinente des technologies de l'information et de la communication relatives aux fonctions technico-commerciales.

Cinq fonctions essentielles caractérisent son activité :

1 – La vente de solutions technico-commerciales

- Préparation de propositions de solutions technico-commerciales
- Négociation, conseil, vente
- Organisation et suivi des affaires

2 – Le développement de clientèles

- Création de clientèles
- Fidélisation des clients
- Création durable de valeur dans la relation client

3 – La gestion de l'information technique et commerciale

- Veille stratégique technique et commerciale
- Exploitation et analyse de l'information technique et commerciale
- Évolution du système d'information technique et commerciale

4 – Le management de l'activité commerciale

- Mise à disposition d'une offre de biens ou services industriels
- Évaluation de la performance commerciale
- Management de l'équipe et du réseau commercial

5 – La mise en œuvre de la politique commerciale

- Déclinaison et contrôle de plans d'actions commerciales
- Participation à l'élaboration de l'offre de biens et services industriels
- Contribution à l'évolution de la politique commerciale

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

Ces emplois relèvent de *la fonction commerciale - vente*. Sont concernés dans cette fonction les emplois qui nécessitent obligatoirement la mobilisation de compétences technico commerciales.

Cette dernière se caractérise par la maîtrise :

- de savoirs et savoir-faire techniques relatifs aux marchés considérés ;
- de savoirs et savoir-faire commerciaux.

Par-delà les différentes appellations, le titulaire du BTS technico-commercial vise en première insertion un emploi de *négociateur - vendeur* technico-commercial itinérant ou sédentaire.

Après quelques années d'expérience, il peut accéder à des emplois à responsabilité dont les appellations varient selon l'entreprise ou le secteur d'activité :

- Chargé de clientèle
- Chargé d'affaires
- Négociateur industriel
- Responsable commercial
- Responsable d'achats
- Responsable " grands comptes "
- Responsable d'agence
- Acheteur
- Chef des ventes...

II.2.2. Types d'organisations ou d'entreprises

Le titulaire du BTS *Technico-commercial* peut exercer son activité dans une entreprise industrielle, dans une entreprise prestataire de services industriels ou dans une entreprise de négoce de biens et services industriels.

Il s'adresse à une clientèle professionnelle mais aussi à une clientèle de particuliers dès lors que la prise en compte de la dimension technique du produit est nécessaire à la conclusion de la négociation.

II.2.3. Place dans l'organisation

La place du titulaire du BTS *Technico-commercial* dépend de l'organisation de la fonction commerciale de l'entreprise. Il a un rôle d'interface entre les différents services, et entre l'entreprise et ses partenaires, dans le cadre du réseau industriel et commercial dans lequel il évolue.

La spécificité de sa position se caractérise par :

- la multiplicité de ses interlocuteurs et de leurs activités : les services techniques de l'entreprise, le service achat et logistique, les services financiers, le service marketing ;
- la complexité de la relation commerciale incluant systématiquement une dimension technique, commerciale et financière ;
- le rôle central qu'il assure dans le processus de gestion d'informations.

II.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Par rapport aux autres métiers commerciaux, la situation du *technico-commercial* se caractérise par des conditions d'activité spécifiques.

1°) Des conditions de marché particulières

- L'ouverture de la plupart des marchés à la concurrence internationale ;
- Une modification continue du cadre réglementaire et normatif ;

- L'engagement des entreprises dans un processus d'innovation permanent permettant de s'adapter à l'évolution des marchés et de dégager des avantages concurrentiels ;
- Une offre fréquemment concentrée en termes de produits et de points de contact ;
- Un nombre souvent restreint de clients potentiels du fait de la nature des produits et des services vendus ;
- Une clientèle hétérogène et qui s'internationalise sous l'effet de la concentration des secteurs industriels et de la spécialisation croissante des entreprises ;
- Un impact fort de la demande dérivée, liée à la demande finale.

2°) Une relation commerciale spécifique

- La présence de différents intervenants, aux attentes variées, dans le processus d'achat, rendu de ce fait plus long et plus complexe ;
- Une clientèle intégrant de plus en plus le prix et les services connexes à la vente, facteurs de différenciation des offres commerciales, dans la recherche d'une solution globale non standardisée ;
- Dans certains cas, l'obligation de rechercher des solutions en termes d'approvisionnement et de négocier avec les fournisseurs ;
- Un nombre parfois limité de choix techniques qui permettent de formuler une solution, ce qui donne aux compétences relationnelles du *technico-commercial* une place prépondérante dans la relation client ;
- La prise en compte indispensable et systématique des dimensions techniques et financières, notamment du risque client, dans l'analyse et la formulation de la solution ;
- La complexité technique des dossiers et le coût des produits qui se traduisent par une collaboration suivie et des relations contractuelles fortes ;
- Dans le domaine inter-industriel, une clientèle exigeante agissant généralement selon des procédures d'achat normalisées et fondées sur des critères commerciaux, techniques et financiers préalablement définis.

L'expression de cette relation commerciale peut être différente selon la nature de l'activité de l'entreprise cliente (intégrateur, utilisateur, distributeur), l'existence ou non de prescripteurs internes ou externes, le type de clientèle (professionnels, particuliers, collectivités locales, administration), l'expression de la relation (contrat d'objectifs, charte de qualité...) et le mode de contact commercial privilégié (en face à face ou à distance).

Compte tenu de la spécificité des marchés interindustriels sur lesquels il intervient, il intègre en permanence la prévention des risques professionnels dans sa démarche commerciale.

II.2.5. Conditions générales d'exercice

Le titulaire du BTS *technico-commercial* peut exercer une activité de commercial sédentaire ou itinérant.

Dans le cadre de son activité sédentaire, dans un espace de vente ou dans un service commercial, il prospecte, accueille et conseille la clientèle afin de vendre une solution adaptée à ses attentes.

Dans le cadre de son activité itinérante, il prospecte et visite régulièrement ses clients ou les prescripteurs.

Responsabilité et autonomie

La responsabilité du *technico-commercial* est engagée dans les différentes phases de ses relations technico-commerciales, de l'analyse du besoin à la mise en œuvre et au contrôle de la solution proposée. Il prend des décisions dans le respect des contraintes et des objectifs qui lui sont fixés, en tenant compte des attentes de ses clients, des

caractéristiques de son marché et de la concurrence. Il assure à ses clients la conformité de la solution technique proposée à la réglementation et aux normes en vigueur. Dans ses relations avec les différents partenaires (fournisseurs, clients...) il respecte les règles d'éthique des affaires.

Son autonomie est importante : il organise son travail et éventuellement celui d'une équipe, il assure le suivi des objectifs et des résultats, il gère son temps et son budget. Par ailleurs il remonte les informations commerciales et techniques pertinentes sur son marché.

Maîtrise des technologies

Le *technico-commercial* maîtrise un ensemble de connaissances de nature technique et commerciale, qui fonde sa compétence technico commerciale :

- Une connaissance générale de son secteur d'activité, dans ses dimensions techniques, commerciales, économiques et sociologiques ;
- Des connaissances liées à la mise en œuvre de son produit chez le client (proposition de la solution, installation, fonctionnement, formation des utilisateurs, recyclage du produit) ;
- Des connaissances sur les procédés de fabrication du produit qu'il propose à sa clientèle.

Au carrefour d'un flux d'informations d'origines technique et commerciale, le *technico-commercial* utilise de façon permanente les technologies de l'information et de la communication, dont :

- Des outils de bureautique usuels,
- Des outils de présentation assistée par ordinateur, dans les domaines techniques et commerciaux,
- Des logiciels techniques spécifiques au secteur dans lequel il exerce son activité,
- Des logiciels commerciaux, en particulier de gestion de la relation client,
- Des outils d'échange de données informatiques et de travail collaboratif,
- Des outils liés à l'utilisation d'Internet (messagerie, consultation de sites, recherche documentaire, conception de pages pour un site Internet).

Aptitudes personnelles

Interface entre l'entreprise et son marché, le *technico-commercial* fait preuve de dynamisme, de disponibilité, de mobilité, de capacité d'écoute et de qualités de communication. Ouverture d'esprit, rigueur et méthode, persévérance, capacité d'anticipation, esprit d'équipe, capacité à travailler avec d'autres services de l'entreprise sont également des qualités indispensables pour remplir les missions qui lui sont confiées.