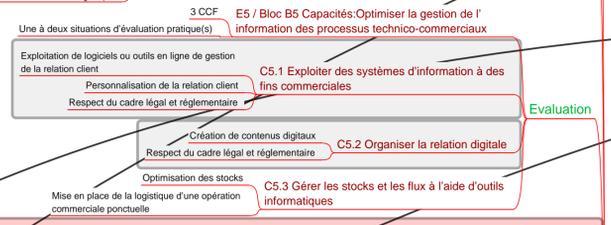


Modules M5
1h30 cours 1ère année
Cours
Pluri
Vol horaire



Le seul fléché TIM

Capacité 5 correspondant au bloc de compétences B5 : Optimiser la gestion de l'information des processus technico-commerciaux C5.1 Exploiter des systèmes d'information à des fins commerciales C5.2 Organiser la relation digitale C5.3 Gérer les stocks et les flux à l'aide d'outils informatiques

Capacité 5 correspondant au bloc de compétences B5 : Optimiser la gestion de l'information des processus technico-commerciaux C5.1 Exploiter des systèmes d'information à des fins commerciales C5.2 Organiser la relation digitale C5.3 Gérer les stocks et les flux à l'aide d'outils informatiques

Intro

Cet enseignement répond au champ de compétences « Gestion de l'information technique, commerciale et des systèmes d'information » dont la finalité est d'« Optimiser l'ensemble des processus techniques et commerciaux ». **La fiche de compétences correspondante peut utilement être consultée.** Il s'agit de former les technico-commerciaux d'une part à gérer les flux, tant d'informations que de produits à l'aide d'outils informatiques appropriés, d'autre part à organiser la relation digitale avec les clients, particuliers ou professionnels, à l'aide de logiciels notamment d'e-CRM. Cet enseignement est apporté dans une étroite complémentarité entre les disciplines. **Les apports en informatique ne peuvent être dissociés de leur utilisation commerciale : personnalisation de la relation client, prospection, animation de sites web, logistique...** Les outils mathématiques sont mobilisés au service de l'enseignement professionnel

Finalité

Fiche de compétence

Savoir-faire de base

- Mettre en place la logistique
- Réaliser l'archivage
- Utiliser les outils de gestion informatisée : CRM, big data
- Maîtrise des indicateurs de performance

Savoirs (de référence cités par les professionnels)

- Gestion
- Digitalisation
- Traçabilité
- Logistique
- Outils numériques de gestion

Savoir-faire consolidé par l'expérience

- Proposer des évolutions des outils numériques
- Proposer de nouveaux outils pour la gestion informatisée
- Animer un site, un réseau social

Evolution du comportement des acheteurs en relation avec la digitalisation du commerce et du marketing Comportement d'achat en BtoB et BtoC : Facteurs d'influence relatifs au social commerce Processus d'achat en e-commerce

Système d'information commerciale et e-CRM E-CRM Systèmes d'information Ciblage des profils de consommateurs ou acheteurs professionnels Tunnel de conversion Gestion de campagnes de communication Personnalisation de la relation Indicateurs de performance e-marketing

Attendus de la formation C5.1 Exploiter des systèmes d'information à des fins commerciales

Conditions d'atteinte de la capacité

Création de contenus digitaux à des fins commerciales Stratégie de contenus digitaux Rédaction de l'information commerciale pour le web Leviers digitaux : contenu marketing, social media, chatbots

Attendus de la formation C5.2 Organiser la relation digitale

Conditions d'atteinte de la capacité

Respect du cadre légal et réglementaire Réglementation concernant l'accessibilité des contenus Web/Réglementation propre au e-commerce Cybersécurité

Enjeux de la gestion des stocks Enjeux économiques et commerciaux Enjeux liés aux caractéristiques des produits

Pratique de modèles mathématiques simples de gestion des stocks

Gestion des stocks et traçabilité à l'aide d'outils informatiques Attendus de la formation C5.3 Gérer les stocks et les flux à l'aide d'outils informatiques

Conditions d'atteinte de la capacité

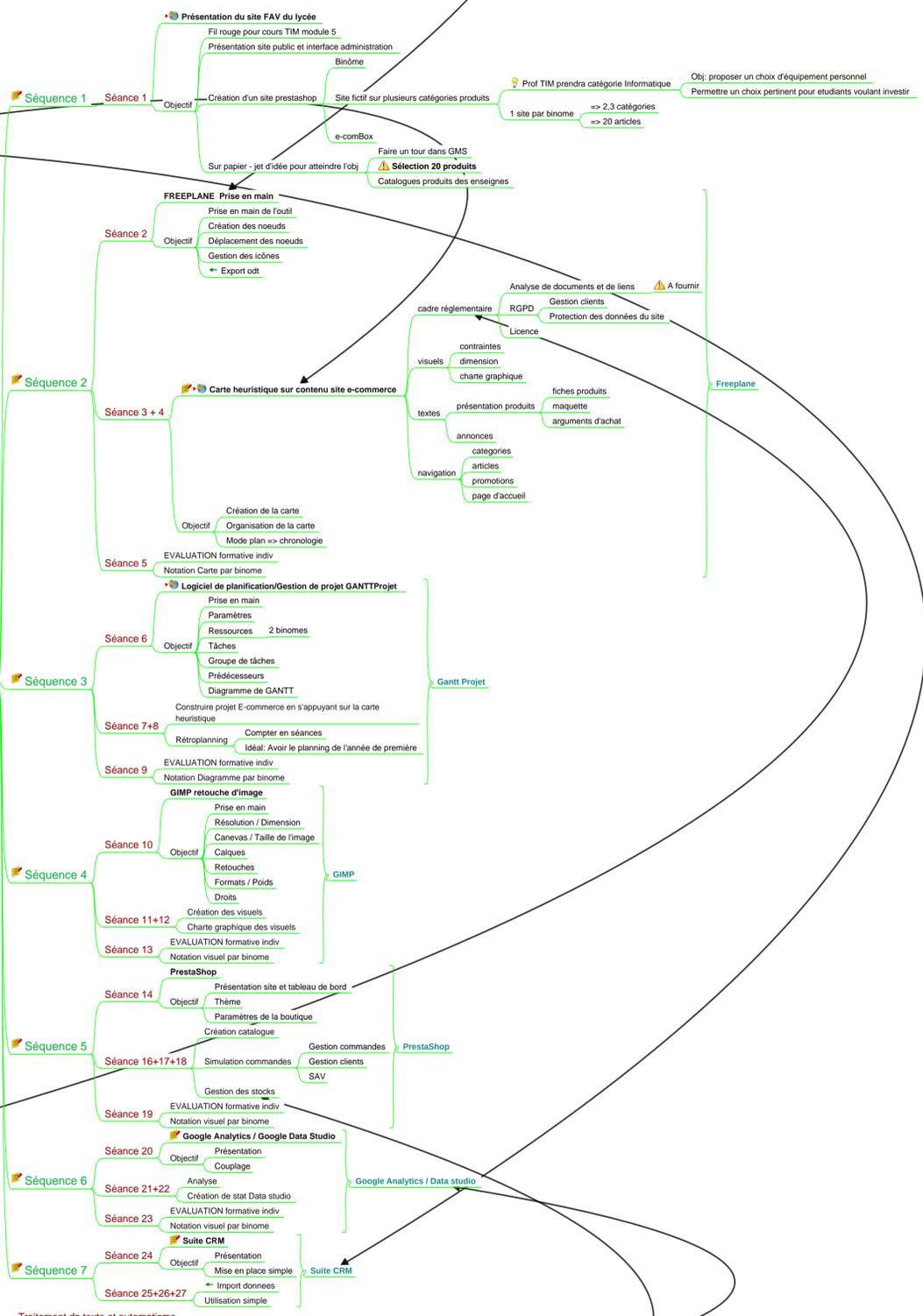
Planification et logistique d'une opération commerciale ponctuelle Planification à l'aide d'outils informatiques Logistique d'une opération commerciale ponctuelle

Conditions d'atteinte de la capacité

Textes / Ref

BTSA TC 2022 Alimentaire et Boissons

Cours M5 TIM
Methodo Construction d'un site e-commerce PRESTASHOP



Pluri

12h	Etude de marché - Enquête Sphinx	Etudes de marché et e-CRM
20h	Etude de marché - Enquête Google Form + Google Data Studio	Etudes de marché et e-CRM
30h	Etude de marché - SIG Carto populations/Foyer	Etudes de marché et e-CRM
Minimum 12h - ventill moyenne 20h	Animation du site FAV du lycée	Création et animation d'un site e-commerce