



**SUPPORT D'INFORMATION POUR LES TUTEURS GSS GSA – BTS MANAGEMENT COMMERCIAL  
OPERATIONNEL**

**LISTE (NON EXHAUSTIVE) DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES – E41 ET E42**

<p><b>E41 : Développement de la relation client et vente conseil</b></p>	<p><i>FAP :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Evaluation des compétences en négociation</li> <li>2- Etude de satisfaction/performance</li> <li>3- Etude sortie sans achat</li> <li>4- Collecte et traitement des réclamations et suggestions</li> <li>5- Concevoir et diffuser un support de collecte d'informations (numériques)</li> <li>6- Opération client mystère</li> <li>7- Etude de la « e-reputation »</li> <li>8- Conception et diffusion d'une newsletter</li> <li>9- Etude de la concurrence</li> <li>10- Mettre en place une communication sur des réseaux sociaux et évaluer leurs performances</li> <li>11- Mettre en place un baromètre de satisfaction client</li> <li>12- Mettre en place un système de collecte des informations sur le marché (google alertes + autres)</li> <li>13- Evaluation de la concurrence (grille multicritères)</li> <li>14- Mettre en place une stratégie de veille Netvibes</li> <li>15- Relevé de prix</li> <li>16- Evaluation du « temps commercial » des conseillers de vente</li> </ol>
<p><b>E42 : Animer et dynamiser l'offre commerciale</b></p>	<p><i>FAP :</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>17- Etude assortiment/prix</li> <li>18- Analyse des flux dans le rayon (ou le magasin)</li> <li>19- Ré-implantation linéaire</li> <li>20- Implantation et flux</li> <li>21- Evaluation d'une implantation</li> <li>22- Evaluation des performances d'une vitrine</li> <li>23- Analyse des composantes du TT</li> <li>24- Mise en place d'une page Facebook, ou d'une page sur « e-bayPro » (ou autre Market Player)</li> <li>25- Mise en place d'un service de traitement des e-commandes</li> <li>26- Règles de sécurité personnel et clients</li> <li>27- Opération « nez de caisse »</li> <li>28- Analyse des facteurs d'ambiance</li> <li>29- Collecte et analyse des ruptures</li> <li>30- Opération de déstockage en magasin ou sur Market Place</li> <li>31- Vente Flash</li> <li>32- Podium promotionnel (ou autres opérations promotionnelles telle que Fête des mères,...)</li> <li>33- Implantation soldes</li> <li>34- ALV ou MEA</li> <li>35- Espace « nouveautés » ou « occasion »</li> <li>36- Espace « pièces détachées »</li> <li>37- Journée VIP ou « amis de nos amis » ou « événements privés »</li> <li>38- Réalisation de support de communication (flyer, affiche, message radio...) et évaluation des performances</li> <li>39- Mettre en place une communication sur le lieu de vente et les réseaux sociaux pour faire connaître une offre commerciale</li> <li>40- Analyse du site internet de l'enseigne ou de l'UC et évaluation de la performance</li> </ol>

(1) FAP : Fiche activité professionnelle

(2) L'étudiant doit réaliser au moins 8 FAP en 2 ans couvrant l'ensemble des domaines de compétences