

GROUPE DE TRAVAIL - 2021/2022 LIAISON BAC PRO ♦ STS

Compétences du référentiel de bac professionnel MCVA et B mobilisables en BTS CI

Référentiel bac pro MCVA et B		Référentiel MCO	
Bloc 1 : Conseiller et vendre	1.1 Assurer la veille commerciale 1.2 Réaliser la vente dans un cadre omni canal 1.3 Assurer l'exécution de la vente 1.4 Communiquer	Bloc 1 : Développement de la relation commerciale dans un environnement interculturel	1.1 Exploiter les données clients/fournisseurs 1.2 Gérer la relation commerciale internationale 1.3 Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels 1.4 Assurer la coordination des services 1.5 Animer un réseau professionnel
Bloc 2 : suivre les ventes	2.1 Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service 2.2 Mettre en œuvre le ou les services associés 2.3 Traiter les retours et les réclamations du client 2.4 S'assurer de la satisfaction du client 2.5 Communiquer	Bloc 2 : Mise en œuvre des opérations internationales	2.1 Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international 2.2 Évaluer les conséquences des choix opérés 2.3 Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges 2.4 Contrôler et suivre les processus et la chaîne documentaire 2.5 Évaluer les prestations de service et les offres fournisseurs 2.6 Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations 2.7 Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations
Bloc 3 : fidéliser la clientèle et développer la relation client	3.1 Traiter et exploiter l'information ou le contact client 3.2 Contribuer à des actions de fidélisation et de développement de la relation client 3.3 Évaluer les actions de fidélisation de la clientèle et de développement de la relation client	Bloc 3 : Participation au développement commercial international	3.1 Réaliser une veille sur l'environnement global de l'entreprise (voir bloc 1 en MCV) 3.2 Analyser et synthétiser les informations sur un marché cible 3.3 Recenser et identifier des modalités de déploiement sur un marché cible 3.4 Contribuer aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise 3.5 Participer à la prospection commerciale (voir bloc 4B en bac Pro)
Bloc 4 A : animer	4.1 Assurer les opérations préalables		

et gérer l'espace commercial	à la vente - 4.2 Rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle - Développer la clientèle		
Bloc n° 4B Prospecter et valoriser l'offre commerciale	4.1 Rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation 4.2 Participer à la conception d'une opération de prospection - 4.3 Mettre en œuvre une opération de prospection - 4.4 Suivre et évaluer l'action de prospection - 4.3 4.5 Valoriser les produits et/ou les services		Voir bloc 3 en BTS CI

Compétences travaillées en bac pro et poursuivies en bts CI

Compétences découvertes en Bts CI