

TABLE DES MATIÈRES

E4	RELATION CLIENT	9
Thème 1	La communication	20
	1. Le contexte général.....	21
	2. La connaissance de soi.....	22
	3. La connaissance de l'autre	23
	4. Les émotions	25
	5. L'Analyse Transactionnelle (AT).....	26
	6. La programmation neurolinguistique (PNL).....	28
Thème 2	La communication professionnelle	30
	7. L'entretien téléphonique.....	31
	8. Le publipostage électronique	32
	9. Le publipostage classique	34
Thème 3	La négociation commerciale	35
	10. Les stratégies de négociation.....	36
	11. La préparation de la vente	38
	12. La prise de contact.....	40
	13. La découverte des besoins	41
	14. L'argumentation	43
	15. Le traitement des objections.....	45
	16. La conclusion de la vente	46
	17. Le bon de commande	48
Thème 4	Les autres formes de négociation	49
	18. La négociation avec les entreprises (B to B)	50
	19. La négociation avec les distributeurs (B to D).....	51
	Corrigés Relation client	52
E4	MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE	55
	Présentation de l'épreuve	56
	Conseils méthodologiques	57
Thème 1	Le cadre du management	58
	1. L'organisation commerciale	59
	2. La fonction managériale.....	61
	3. L'équipe commerciale.....	63
Thème 2	L'équipe commerciale	65
	4. Les métiers des commerciaux.....	66
	5. La force de vente	68
	6. Le recrutement	70
Thème 3	Le pilotage de l'action commerciale	72
	7. Le pilotage par objectifs.....	73
	8. La planification de l'action commerciale	75
	9. Le budget commercial	77
Thème 4	L'animation de l'équipe commerciale	79
	10. Les principes de l'animation	80
	11. La gestion des conflits	82

	12. La rémunération des commerciaux	83
	13. La stimulation de l'équipe commerciale	85
Thème 5	L'animation d'un réseau commercial	87
	14. Le réseau de distribution	88
	15. L'animation d'un réseau commercial	91
Thème 6	Le potentiel de l'équipe commerciale	93
	16. L'entretien d'évaluation.....	94
	17. L'organisation d'une formation.....	96
	18. Le développement d'un plan de carrière	98
Thème 7	La communication managériale	100
	19. Les formes de management.....	101
	20. La communication managériale.....	103
	21. La conduite de réunions.....	105
	22. La gestion des situations difficiles.....	107
Thème 8	La rentabilité de l'action commerciale	108
	23. L'évaluation des performances	109
	24. La rentabilité des actions commerciales	112
	25. La rentabilité des investissements commerciaux.....	114
	Corrigés des exercices Management de l'équipe commerciale.....	116
E5	GESTION DE CLIENTÈLE	127
Thème 1	La connaissance du client	130
	1. La mercatique centrée sur le client.....	131
	2. La base de données.....	133
	3. La segmentation.....	134
	4. La valeur client.....	135
	5. L'analyse du portefeuille clients	136
Thème 2	L'analyse des ventes	137
	6. Les prévisions des ventes.....	138
	7. Les amortissements.....	141
	8. Les coûts	142
	9. Le seuil de rentabilité	144
Thème 3	Les règlements et le financement.....	145
	10. Les règlements des clients.....	146
	11. Les moyens de financement.....	148
Thème 4	Le risque client.....	149
	12. L'évaluation du risque client.....	150
	13. Le bilan fonctionnel.....	151
	14. Le compte de résultat	154
Thème 5	L'approche du client	156
	15. L'offre produit.....	158
	16. La fixation du prix.....	160
	17. La communication commerciale	162
	18. La prospection.....	164
	Corrigé Gestion de clientèle	166

E6	GESTION DE PROJET	169
Thème 1	La mise en place du projet.....	172
	1. La notion de projet commercial.....	174
	2. La recherche d'un projet.....	176
	3. La construction d'un projet.....	177
	4. La planification des compétences.....	179
Thème 2	L'environnement du projet.....	180
	5. Le marché.....	181
	6. La concurrence.....	184
	7. L'environnement.....	186
	8. La veille commerciale.....	187
Thème 3	Les missions du projet.....	188
	9. La gestion du temps.....	189
	10. La prise de décision.....	191
	11. Le suivi de projet.....	192
	12. L'évaluation d'un projet.....	194
	13. La présentation des 10 premières minutes.....	195
	14. L'entretien de 50 minutes.....	196
E3.1	ÉCONOMIE.....	197
Thème 1	La coordination des décisions économiques par l'échange.....	200
	1. L'échange sur les marchés.....	201
	2. La monnaie dans l'échange.....	203
	3. L'État et le fonctionnement du marché.....	205
	4. L'ouverture des économies.....	211
	5. Les fondements de l'échange international.....	213
Thème 2	La création de richesses et la croissance économique.....	215
	6. La croissance et l'amélioration du niveau de vie.....	216
	7. La croissance et le développement économique.....	219
	8. Le développement durable.....	221
	9. Les facteurs de croissance.....	227
	10. Les firmes multinationales dans l'économie mondiale.....	229
Thème 3	La répartition des richesses.....	234
	11. Le partage inégal des revenus et du patrimoine.....	235
	12. La formation des salaires.....	237
	13. La politique de redistribution.....	239
	14. Les inégalités de richesse au niveau mondial.....	248
Thème 4	Le financement des activités économiques.....	250
	15. Les modalités de financement des activités économiques.....	251
	16. Le marché financier et son rôle au sein de l'économie.....	253
	17. Les institutions financières et leur rôle dans l'économie.....	254
	18. La globalisation financière et le financement international des activités économiques.....	256
Thème 5	La politique économique dans un cadre européen.....	258
	19. L'appréciation de la situation économique.....	259
	20. La mise en œuvre des politiques économiques.....	261
	21. La politique économique conjoncturelle.....	262
	22. La politique économique structurelle.....	264
	23. Les limites à l'efficacité des politiques économiques.....	266

Thème 6	La gouvernance de l'économie	272
	24. Les enjeux de la régulation du commerce mondial.....	273
	25. L'organisation mondiale du commerce (OMC).....	275
	26. les limites à la gouvernance des échanges mondiaux.....	277
	27. La coopération internationale : une offre de biens publics mondiaux.....	282
	Corrigés Économie.....	285
E3.1 DROIT		297
Thème 1	L'individu au travail	301
	1. L'accès à une activité professionnelle	300
	2. Le régime des salariés.....	301
	3. Les régimes du fonctionnaire et du travailleur indépendant.....	302
	4. L'évolution de l'activité professionnelle des salariés	304
	5. Les représentants des salariés et la négociation collective	305
	6. La protection des salariés en cas de rupture du contrat de travail.....	306
Thème 2	Les structures et les organisations	308
	7. La finalité lucrative ou non lucrative des organisations.....	309
	8. Les raisons du choix de la structure d'entreprise	310
	9. La pérennité de l'entreprise	311
Thème 3	Le contrat, support de l'activité de l'entreprise	312
	10. Les contrats entre professionnels	314
	11. La négociation et l'exécution des contrats entre professionnels	315
	12. Les relations contractuelles avec la personne publique	317
Thème 4	L'immatériel dans les relations économiques.....	318
	13. L'offre commerciale électronique.....	319
	14. Le contrat électronique	320
	15. Les productions immatérielles	322
	16. La sécurisation des données à caractère personnel.....	324
	17. L'usage des TIC dans la relation de travail.....	325
	18. Les formes d'organisation du travail liées aux TIC.....	326
Thème 5	L'entreprise face au risque	327
	19. La notion de risque et l'évolution de la responsabilité.....	328
	20. Le principe de prévention	330
	21. Le principe de précaution et l'obligation de sécurité.....	331
	22. Le dommage et sa réparation dans les différents cas de responsabilité	332
	23. La responsabilité du fait des produits défectueux	333
	24. L'assurance, la mutualisation et la socialisation du risque	334
	Corrigés Droit.....	337
E3.2 MANAGEMENT DES ENTREPRISES.....		345
	Bibliographie management.....	348
Thème 1	Entreprendre et diriger.....	350
	1. La logique managériale et entrepreneuriale.....	351
	2. Les finalités de l'entreprise.....	353
	3. Le management et la performance de l'entreprise.....	354
	4. Le processus décisionnel.....	356
	5. Le style de direction	357
	6. Les parties prenantes et les contre-pouvoirs.....	358

Thème 2	Élaborer une stratégie	359
	7. La démarche stratégique.....	360
	8. Le diagnostic de l'environnement	362
	9. Le diagnostic des ressources et des compétences.....	364
	10. Les stratégies globales.....	366
	11. Les stratégies de domaine.....	368
	12. Les voies de développement stratégique	370
Thème 3	Adapter la structure	380
	13. Les principales configurations structurelles	381
	14. Les facteurs de contingence.....	384
	15. Les configurations flexibles	386
Thème 4	Mobiliser les ressources.....	397
	16. Stratégie et gestion des ressources humaines.....	398
	17. Motivation et implication des salariés.....	400
	18. L'organisation de la production	407
	19. Les enjeux et les modalités des politiques d'innovation.....	409
	20. Le management des connaissances ou <i>knowledge management</i>	417
	21. Le financement des activités.....	418
	Corrigé management des entreprises.....	424
E1	CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION.....	447
	Présentation de l'épreuve	448
Thème 1	La synthèse de documents	450
	1. Préparation de la synthèse.....	451
	2. Rédaction de la synthèse.....	454
Thème 2	L'écriture personnelle	463
	3. Préparation de l'écriture personnelle	464
	4. Rédaction de l'écriture personnelle	467
	Corrigés	476
ANNALES 2016.....		491
	BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR	
	Management et gestion d'activités commerciales.....	492
	BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR	
	Économie-droit.....	514
	BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR	
	Management des entreprises	550
	BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR	
	Culture générale et expression	563