

# GÉRER LA RELATION COMMERCIALE DANS LE SECTEUR DU BTP - BLOC DE COMPÉTENCES

## DÉVELOPPER SON APPROCHE COMMERCIALE

Le bloc de compétences permet à vos collaborateurs de travailler sur leurs missions et vos projets tout en bénéficiant de l'accompagnement d'intervenants experts et d'échanges entre pairs. Il permet un ancrage rapide des compétences et une prise de hauteur sur le thème développé.

### OBJECTIFS

**Connaître son marché et élaborer une stratégie de prospection pour obtenir de nouvelles affaires**  
**Comprendre la demande et les besoins de ses clients**  
**Elaborer une stratégie commerciale**  
**Mener des négociations commerciales gagnant-gagnant**  
**Satisfaire son client et le fidéliser**

### La certification

Ce bloc de compétences est capitalisable dans le parcours diplômant :

- Chargé d'affaires BTP, certification professionnelle enregistrée au RNCP au niveau 6 (codes NSF 230w, 312t, 232w), par décision de France compétences du 20/11/2023 publiée au JO du 28/11/2023

### Système d'évaluation

La validation du bloc de compétences repose sur l'évaluation d'une application réelle ou simulée des compétences acquises

## BLOC DE COMPÉTENCES

**Durée :** 9 jours  
sur 3 mois

**Code WEB :** BTPFFCA1

### Public

Chargés d'affaires débutants ou expérimentés

### Prérequis

- Aucun prérequis exigé

### Modalités d'admission

- Admission sur bulletin d'inscription. Un échange sur les objectifs individuels est prévu.  
 - La décision d'admission est communiquée au candidat sous un mois par CESI.

### Rythme de formation

La formation est organisée selon un rythme de 3 jours par mois environ à CESI.

### Frais de scolarité

2 835 euros

3 402 euros TTC

Tarif applicable pour toute inscription réalisée en 2026.

### Un rythme adapté à vos contraintes personnelles et professionnelles

Une pédagogie axée sur des cas concrets en entreprise  
 Un référent CESI dédié à votre réussite  
 Des formateurs experts du domaine  
 Des temps de partage entre pairs  
 Des blocs certifiants reconnus  
 Des compétences capitalisables dans un parcours long



## Prospection commerciale BTP

Principes et terminologie

Stratégie d'action : cibles et les potentiels visés

Notion de marché et d'environnement concurrentiel

Veille concurrentielle de l'entreprise; plan d'action commercial (PAC)

Plan d'action commercial (PAC) : méthodologie

Développement stratégique de son entreprise

Analyse des actions commerciales existantes de son entreprise

Cibles et potentiels visés

Méthode de construction d'un PAC lié à son marché, au développement souhaité de son activité, aux ressources existantes

Prospection commerciale

Objectifs de prospection commerciale

Outils de base dans la prospection commerciale (mailing, phoning, rendez-vous client, approche directe); recherche d'appels d'offre, le BOAMP; RGPD

Contacts et réseaux professionnels

Exploitation des contacts professionnels et personnels : les principes clés, Internet etc.

Force des réseaux et des recommandations; réseau d'affaires; partenariats

Argumentaire commercial

Élaboration d'un argumentaire commercial

Types d'arguments (arguments factuels, argument émotionnels, ...)

Rendez-vous commerciaux et reporting efficace

Obtention de rendez-vous qualifiés; préparation d'un rendez-vous commercial

Comment agir pendant le rendez-vous; actions à mener après le rendez-vous

Faire de chaque client un apporteur d'affaires

Organisation et facilitation du suivi avec des outils pertinents

## Négociation commerciale BTP

Chargé d'affaires et négociation

Appels d'offres

Achats fournisseurs / sous-traitants

Limites de prestation

Travaux supplémentaires

Réclamations

Outils de négociation commerciale

Préparation d'une négociation commerciale

Rapport de force : Anticiper les objections et les divergences possibles de votre client

Marges de manoeuvre

Développement des offres

Concessions et contreparties

Conclure une négociation

Contactez nos campus pour en savoir plus

Étude de cas

Bordeaux, Lille, Nancy, Paris - Nanterre, Rouen, Strasbourg

Mise en situation de négociation commerciale

## Management de la relation client BTP

Démarches commerciales

Écoute client; outils de fidélisation; conduite d'entretien client

Évolutions des technologies de communication

Conséquences sur le comportement des clients : recherche de fournisseurs ou partenaires, comparaison des offres, notoriété de l'entreprise, ...

Logiciels de gestion : CRM

Méthodologie de gestion de la relation client

Gestion de son activité; connaissance de ses clients; fidélisation des clients

Qualité de service; démarches commerciales engagées

Gestion de la relation client (CRM, Customer Relationship

Management)

Définition

Principaux éléments de la gestion d'un portefeuille clients

Suivi des projets et le suivi des clients

Mesure de l'efficacité de la relation client

Système CRM et les différents outils proposés

Augmentation de son chiffre d'affaires

Réseaux de prescripteurs; suivi des affaires; anticipation de nouveaux marchés

## Stratégie commerciale BTP

Fondamentaux du marketing appliqué au BTP

Définitions : marketing stratégique et marketing opérationnel, besoins

Dynamique du marché; détection des opportunités; formulation de la stratégie adaptée

Contrôler les résultats; Marché, segmentations, cibles, positionnements, concurrents

Techniques de communication commerciale

Étude des différents publics, de leurs besoins, usages, désirs, aspirations

Création d'offres de produits, de services et d'expériences

Diffusion de ces offres sur son marché; quelle communication la plus adaptée ?

Outils : la publicité papier efficace

Affiche; prospectus; courrier, boîte aux lettres, ...

Incontournables : un site internet performant

Création d'un site internet; rendre son site internet visible

Utilisation, optimisation et développement de son site internet

Prise de décision stratégique et maîtrise des coûts

Méthodologie et retour d'expérience

## LOTJ : Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP

Learning on the job

Mise en pratique des compétences professionnelles du bloc sur le cas réel de son entreprise

## Validation Gérer la relation commerciale dans le secteur du BTP

Évaluation du bloc de compétences

**OUVERTURES DANS NOS CAMPUS**

Développement des offres

Concessions et contreparties

Conclure une négociation

Contactez nos campus pour en savoir plus

Étude de cas

Bordeaux, Lille, Nancy, Paris - Nanterre, Rouen, Strasbourg

Mise en situation de négociation commerciale

