**Développement de la relation client et vente conseil BTS MCO 1 et 2**

**Compétence 1 - Assurer la veille informationnelle**

**Chapitre 1 - Assurer la veille informationnelle**

**Chapitre 2 - Enrichir et exploiter le système d’information commercial (SIC)**

**Compétence 2 - Réaliser des études commerciales**

**Chapitre 3 - Réaliser des enquêtes commerciales quantitatives et qualitatives**

**Chapitre 4 - Réaliser une étude de concurrence**

**Chapitre 5 - Étudier la zone de chalandise**

**Compétence 3 - Vendre dans un contexte omnicanal**

**Chapitre 6 - Adapter la relation commerciale à un contexte omnicanal**

**Chapitre 7 - Connaître les clients de l’unité commerciale (UC) et leur comportement**

**Chapitre 8 - Vendre en *B to C* dans un contexte omnicanal**

**Chapitre 9 - Vendre en *B to B* dans un contexte omnicanal**

**Compétence 4 - Vendre dans un contexte omnicanal**

**Chapitre 10 - Entretenir la relation client**

**Chapitre 11 - Fidéliser et accroître la valeur client**