

Table des matières

	Avant-propos	3
FICHES ▶	I. ÉPREUVE E5 – ACTIVITÉS DE COMMUNICATION, F1 + F2 + F3	7
1	Mobiliser et allouer les ressources pour mettre en œuvre un projet	8
2	Gérer une relation avec un prestataire	22
3	Organiser des opérations de communication	29
7	Concevoir et mettre en place des actions spécifiques de fidélisation	97
8	Organiser des flux d'informations	114
9	Identifier les domaines de veille	132
10	Réalisation d'une étude documentaire	139
11	Réalisation d'une étude ponctuelle	165
12	Exploiter une étude	195
13	Diffuser des informations (les résultats d'une étude)	211
14	Évaluer et améliorer un système d'information – Efficacité du SI	213
▶	II. ÉPREUVE E4 – RELATIONS COMMERCIALES, F2	221
15	Réalisation d'outils commerciaux	222
16	Préparer et suivre la prospection	236
17	Installer une relation commerciale	242
18	La conduite d'un entretien de vente	252
19	Ajuster et finaliser la proposition	256
20	Formaliser le cahier des charges par type de prestataires	259
21	Choisir des prestataires	264
22	Négocier l'achat de prestations	268
▶	III. ÉPREUVE E6 – PROJET ET PRATIQUES DE LA COMMUNICATION, F1 + F2	275
23	S'approprier la demande de l'annonceur	276
24	Identifier les solutions à mettre en œuvre dans le projet	293
25	Préparer le cahier des charges du projet	316
26	Assurer la coordination des actions du projet, leur suivi et contrôle	327
27	Ajustement et régulation du projet	330
28	Rechercher et sélectionner des sources d'informations	333
▶	IV. CONSEILS ET ANNALES CORRIGÉES BTS 2014	351
	Conseils de préparation aux épreuves E4, E5 et E6	352
	Annales BTS juin 2014	363
	Corrigé	375