|  |
| --- |
| **CIRCULAIRE NATIONALE DU**  **BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL**  **ANNEXES** |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **INTITULE** |
| **1** | Calendrier des épreuves |
| **2** | Tableau des regroupements inter-académiques |
| **3** | Livret scolaire |
| **4** | Liste de contrôle E41 et E42 |
| **5** | Attestation de stage |
| **6** | Attestation de réalisation de contrat |
| **7** | Contrôle de recevabilité de la candidature |
| **8** | Compte-rendu d’activité E41 |
| **9** | Compte-rendu d’activité E42 |
| **10** | Grille d’évaluation E41 Forme Ponctuelle |
| **11** | Grille d’évaluation finale E41 CCF |
| **12** | Grille d’évaluation E42 Forme Ponctuelle |
| **13** | Grille d’évaluation finale E42 CCF |
| **14** | Grille d’évaluation finale E5 |
| **15** | Grille d’évaluation E6 Forme Ponctuelle |
| **16** | Grille d’évaluation finale E6 CCF |
| **17** | Grille d’évaluation renseignée par le tuteur EF 2 Parcours de Professionnalisation à l’étranger |
| **18** | Grille d’évaluation Epreuve facultative 2 Parcours de Professionnalisation à l’étranger |
| **19** | Grille d’évaluation Epreuve facultative 3 Entrepreneuriat |
| **20** | Liste de contrôle EF3 Entrepreneuriat |
| **21** | Formulaire de demande de reconnaissance Engagement étudiant EF4 |
| **22** | Fiche d’évaluation EF4 Engagement étudiant |
| **23 et 23 bis** | Critères d’évaluation EF4 Engagement étudiant |
| **24** | Fiche d’aide à l’évaluation de l’épreuve écrite de LVE 1 |

ANNEXE 1

**CALENDRIER DES EPREUVES**

* + **CALENDRIER DES EPREUVES ORALES PONCTUELLES**

Le calendrier des épreuves orales suivantes est laissé à l’initiative des recteurs :

- E41 Développement de la Relation Client et Vente conseil

- E42 Animation et Dynamisation de l’Offre Commerciale

- de l’épreuve facultative **EF1 Langues vivantes**

- de l’épreuve facultative **EF2 Parcours de professionnalisation à l’étranger**

- de l’épreuve facultative **EF3 Entrepreneuriat**

- de l’épreuve facultative **EF4 Engagement Etudiant**

* + **CALENDRIER DES EPREUVES ECRITES**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ÉPREUVES** | **DATES** | **HORAIRES (Début -Fin)** | | | | |
| **Métropole** | **Antilles Guyane** | **Réunion** | **Mayotte** | **Polynésie** |
| **Culture économique, juridique et managériale** Durée : 4h | Lundi 15 mai 2023 | 14h00-18h00 | 8h00-12h00 | 16h00-20h00 | 15h00-19h00 | 8h30-12h30 (sujet spécifique) |
| **Langues vivantes étrangères**  Durée : 2h | Mardi 16 mai 2023 | 10h00-12h00 | 6h00-8h00 | 12h00-14h00 | 11h00-13h00 | Lundi 15 mai 2023 20h00-22h00 |
| **Culture générale et expression**  Durée : 4h | Mardi 16 mai 2023 | 14h00-18h00 | 10h00-14h00 | 16h00-20h00 | 15h00-19h00 | 13h00-17h00 (sujet spécifique) |
| **Gestion opérationnelle**  Durée : 3h | Mercredi 17 mai 2023 | 14h00-17h00 | 10h00-13h00 | 16h00-19h00 | 15h00-18h00 | 13h00-16h00 |
| **Management de l’équipe commerciale**  Durée : 2h30 | Vendredi 12 mai 2023 | 14h00-16h30 | 10h00-12h30 | 16h00-18h30 | 15h00-17h30 | 13h00-15h30 |

* + **DUREES DE MISE EN LOGE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Académie** | **EPREUVE** | **DUREE DE MISE EN LOGE** |
| Métropole  Réunion  Mayotte | Culture économique, juridique et managériale |  |
| Langues vivantes étrangères | 2h30 de mise en loge |
| Culture générale et expression | 2h de mise en loge (aucune sortie des salles d’examen n’est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition.) |
| Management de l’équipe commerciale | 2h (aucune sortie avant la fin de la 2ème heure de composition) |
| Gestion opérationnelle | 2h (aucune sortie avant la fin de la 2ème heure de composition) |
| Polynésie | Langues vivantes étrangères | 2h30 (pas de sortie avant la fin de l’épreuve) |

ANNEXE 2

**TABLEAU DES REGROUPEMENTS INTER ACADEMIQUES**

Toutes les académies sont autonomes à l'exception de celles figurant dans le tableau ci-dessous :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Académies**  **rattachées** | **Centres d'épreuves** | **Académies Pilotes** | |
| **Centres de correction** | **Centres de délibération** |
| Corse | Corse | Aix-Marseille | Aix-Marseille |
| Polynésie Française | Polynésie Française | Polynésie Française | Polynésie Française |
| Mayotte | Mayotte | La Réunion | La Réunion |
| Nouvelle-Calédonie | Nouvelle-Calédonie | Aix-Marseille | Nouvelle-Calédonie |
| Martinique | Martinique | Guadeloupe | Guadeloupe |
| Guyane | Guyane | Guadeloupe | Guadeloupe |

ANNEXE 3

**LIVRET SCOLAIRE**

* **REGLES DE PRESENTATION DU LIVRET SCOLAIRE**

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme.

Il conviendra en particulier de veiller à :

1. Renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation reportées par le (ou la) professeur(e) responsable de l'enseignement correspondant ;
2. Compléter toutes les rubriques en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;
3. Tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.

La représentation (profil de la classe en noir, profil du candidat ne devra faire apparaître aucun signe distinctif mais deux lignes brisées continues (aucun repère : pas de points d'intersection, ni de croix, etc.) et d'épaisseur normale.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B.T.S**.  **Management Commercial Opérationnel** | | | Année de l'examen :  **2023** | **NOM** (lettres capitales) : | | | | **Prénom** : | **Cachet de l'établissement** |
| **Né(e) le** : | **Lieu**: | | | **Langue vivante** : |  |
|  | |  | | |  | |
| CLASSE DE 1ère année | | | Matières enseignées de la grille  horaire réglementaire | | CLASSE DE 2ème année | | | **APPRéCIATIONS** | |
| 1er  semestre | 2ème semestre | **Moyenne** |  | | 1er  semestre | 2ème semestre | **Moyenne** |
|  |  |  | Culture générale et expression | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Langue vivante 1 | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Culture économique, juridique et managériale | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Développement de la relation client et vente conseil | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Animation et dynamisation de l’offre commerciale | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Gestion opérationnelle | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Management de l’équipe commerciale | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Langue vivante facultative 2 | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Parcours de professionnalisation à l’étranger | |  |  |  |  | |
|  |  |  | Entrepreneuriat | |  |  |  |  | |

**(1)** Année antérieure à celle de l'examen **(2)** Année de l'examen **(3)** Seule la première année est à renseigner (4) « Très favorable » ou « Favorable » ou « Doit faire ses preuves »

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Avis **(4)** du Conseil de classe  et observations éventuelles |  | Cotation de la Classe | | | | |  | Résultats de la section  les 5 dernières sessions | | | |  | Date et signature du candidat et remarques éventuelles |
|  |  |  | AVIS | | | Effectif  total de la classe |  | Années | Présentés | Reçus | % |  |  |
|  |  |  | Très  favorable | Favorable | Doit faire  ses preuves |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | Répartition  en % |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 20  20 |  | **Culture Générale et Expression** | | **Langue vivante 1** | | **Culture économique, juridique et managériale** | | **Développement de la relation client et vente conseil** | | **Animation et dynamisation de l’offre commerciale** | | **Gestion opérationnelle** | | **Management de l’équipe commerciale** | | | **Langue vivante facultative 2** | | **Parcours de professionnalisation à l’étranger** | | | **Entrepreneuriat** | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| **10** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 08 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  | **Visa du** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  | **président** |
| 06 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  | **du jury** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 04 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 02 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |
| 00 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| ANNEXE 4  **LISTE DE CONTROLE E 41 et E 42**  **Forme ponctuelle** |

|  |  |
| --- | --- |
| **candidat(E)** | |
| **Nom :**  **prénom(s) :**  **Numéro de matricule** : |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **éLEMENTS VéRIFIéS**  **(candidat (e)s scolaires)** | | PRéSENCE | | Élémentsmanquants |
| OUI | NON |
| Dépôt des dossiers | E 41 |  |  |  |
| E 42 |  |  |  |
| Attestations de stage | |  |  |  |
| Tampon et signature de l’entreprise d’accueil et de l’établissement de formation | |  |  |  |
| Durée du stage de 14 à 16 semaines | |  |  |  |
| Durée minimale de 4 semaines consécutives en 1ère année | |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **éLEMENTS VéRIFIéS**  **(candidat(e)s apprenti(e)s ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issu(e)s de l’expérience professionnelle)** | | PRéSENCE | | Élémentsmanquants |
| OUI | NON |
| Dépôt des dossiers | E 41 |  |  |  |
| E 42 |  |  |  |
| **Attestation de réalisation de contrat** *renseignée,**tamponnée et signée par l’entreprise d’accueil* ***et*** *l’établissement de formation* | |  |  |  |

**Date contrôle** : ……………………….

**Visa contrôle**

Conformément à l’arrêté ministériel du 22 juillet 2008, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu’une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;

- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d’organisation de l’examen ou de l’autorité organisatrice ;

- durée de stage inférieure à celle requise par la règlementation de l’examen ;

- dossier non visé ou non signé par les personnes habilitées.

**En l’absence de régularisation, la non-conformité du dossier entraîne la mention « non valide » pour l’épreuve et empêche la délivrance du diplôme.**

# ANNEXE 5

# ATTESTATION DE STAGE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STAGIAIRE** | **éTABLISSEMENT** | |
| **NOM :**  **PRENOM(S) :**  **Né(e) le : à**  **SIGNATURE :** | **NOM :**  **ADRESSE :**    **TELEPHONE :**  **MAIL :**  **Signature et cachet de l’établissement** | |
| **Périodes de stage effectuées par le (la) stagiaire** | | |
| Rappel : période d’une durée minimale de 4 semaines consécutives en 1ère année | | **Nombre de semaines** |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **TOTAL** | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREPRISE** | **TUTEUR - TUTRICE** |
| **RAISON SOCIALE :**  **ADRESSE :**  **TELEPHONE :**  **MAIL :** | **NOM :**  **TELEPHONE :**  **FONCTION :**  **Cachet de l’entreprise**  **et SIGNATURE du responsable** |

ANNEXE 6

**ATTESTATION DE RéALISATION DE CONTRAT**

|  |
| --- |
| **candidat(E)** |
| **NOM :**  **PRENOM(S) :** **Né(e) le : à**  **ADRESSE :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREPRISE** | |
| **RAISON SOCIALE :**  **ADRESSE :**  **TELEPHONE :**  **MAIL :** | **DATE et signature du responsable**  **Cachet de l’entreprise** |

**attestation de réalisation du contrat : du …………………… au………………………**

**lieu de réalisation du contrat (unité commerciale) :**

**nom : adresse :**

**durée de la présence en entreprise (semaines) :**

**NATURE DU CONTRAT : ☐ Apprentissage ☐ Autre (préciser) :**

|  |  |
| --- | --- |
| **éTABLISSEMENT de formation** | |
| **NOM :**  **N° D’IDENTIFICATION :**  **ADRESSE :**  **TELEPHONE :**  **MAIL :** | **dATE et signature du responsable**  **Cachet de l’établissement** |

ANNEXE 7

**CONTROLE DE RECEVABILITé DE LA CANDIDATURE**

Service des examens

**Rectorat de**

*Adresse*

*Responsable*

*Téléphone :*

*Mail :*

**O Épreuve E41 – Développement de la Relation Client et Vente conseil**

**O Épreuve E42 - Animation et Dynamisation de l’Offre Commerciale**

**Nom :**  **Prénom :**

Conformément à l’arrêté du 22 juillet 2008, la commission de contrôle a constaté le (ou les) cas suivant(s) de non-conformité qui entraîne(nt) la non-validité de l’épreuve (NV) :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **E41** | **E42** |
| Absence de dépôt du dossier à la date fixée par la circulaire académique |  |  |
| Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d’organisation de l’examen ou de l’autorité organisatrice |  |  |
| Document(s) constituant le dossier non visé(s) ou non signé(s) par les personnes habilitées |  |  |
| Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l’examen |  | |

**En l’absence de régularisation, le jury ne sera pas en situation d’évaluer les compétences requises et vous ne serez pas autorisé(e) à passer l’épreuve (ou les épreuves) :**

**O Épreuve E41 – Développement de la Relation Client et Vente conseil**

**O Épreuve E42 - Animation et Dynamisation de l’Offre Commerciale**

**Date :** **Signature**

ANNEXE 8

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**DéVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)**

COMPTE-RENDU D’ACTIVITÉ

|  |
| --- |
| **Compte rendu d’activité n°…** |
| **Titre de l’activité : …** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **UNITE COMMERCIALE** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :** | **Raison sociale** **:**  **Adresse** **:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences clés mobilisées** | | **Compétences *(A renseigner)*** |
| Assurer la veille informationnelle |  |  |
| Réaliser et exploiter des études commerciales |  |  |
| Vendre dans un contexte omnicanal |  |  |
| Entretenir la relation client |  |  |

|  |
| --- |
| **Rubriques à renseigner : la date et la durée de l’activité, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et les techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.** |

ANNEXE 9

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**ANIMATION ET DYNAMISATION DE L’OFFRE COMMERCIALE (E42)**

COMPTE-RENDU D’ACTIVITÉ

|  |
| --- |
| **Compte rendu d’activité n°…** |
| **Titre de l’activité : …** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **UNITE COMMERCIALE** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :** | **Raison sociale** **:**  **Adresse** **:** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences clés mobilisées** | | **Compétences *(A renseigner)*** |
| Elaborer et adapter en continu l’offre de produits et de services |  |  |
| Organiser l’espace commercial |  |  |
| Développer les performances de l’espace commercial |  |  |
| Mettre en place la communication commerciale |  |  |
| Evaluer l’action commerciale |  |  |

|  |
| --- |
| **Rubriques à renseigner : la date et la durée de l’activité, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et les techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.** |

ANNEXE 10

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**éPREUVE DE DéVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)**

GRILLE D’ÉVALUATION

**Forme Ponctuelle - Durée : 30 minutes**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  -  -  **Date :**  **Signatures :** |
| **Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)** | |
| **Observations de la commission sur la partie 1**  **En cas d’absence de présentation numérique, le préciser.** | |
| **Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°1 (20 minutes maximum)** | |
| **Observations de la commission sur l’acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

Annexe 10 (recto)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Assurer la veille informationnelle :**  Rechercher et mettre à jour l’information  Mobiliser les ressources numériques  Sélectionner l’information  Hiérarchiser l’information  Analyser l’information  Exploiter l’information pour la prise de décision |  |  |  |  |  | *- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.*  *- L’information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.* |
| **Réaliser et exploiter des études commerciales**  Construire une méthodologie  Recueillir les données  Exploiter les résultats |  |  |  |  |  | *- Les méthodologies d’études sont adaptées au contexte.*  *- Les résultats des études sont exploitables*. |
| **Vendre dans un contexte omnicanal**  Préparer la vente  Accueillir le client  Conseiller  Argumenter  Conclure la vente |  |  |  |  |  | *- La démarche de vente conseil est pertinente*  *- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte*  *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints*  *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |
| **Entretenir la relation client**  Suivre les évolutions des attentes du client  Évaluer l’expérience client  Accompagner le client  Fidéliser la clientèle  Accroitre la « valeur client » |  |  |  |  |  | *- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.*  *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints.*  *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

### Annexe 10 (verso)

ANNEXE 11

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel –** Session 2023

**éPREUVE DE DéVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)**

GRILLE D’ÉVALUATION FINALE

**Contrôle en Cours de Formation (CCF)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  -  -  **Date :**  **Signatures :** |
| **Observations des formateurs sur le parcours de formation** | |
|  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

Annexe 11 (recto)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Assurer la veille informationnelle :**  Rechercher et mettre à jour l’information  Mobiliser les ressources numériques  Sélectionner l’information  Hiérarchiser l’information  Analyser l’information  Exploiter l’information pour la prise de décision |  |  |  |  |  | *- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.*  *- L’information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.* |
| **Réaliser et exploiter des études commerciales**  Construire une méthodologie  Recueillir les données  Exploiter les résultats |  |  |  |  |  | *- Les méthodologies d’études sont adaptées au contexte.*  *- Les résultats des études sont exploitables*. |
| **Vendre dans un contexte omnicanal**  Préparer la vente  Accueillir le client  Conseiller  Argumenter  Conclure la vente |  |  |  |  |  | *- La démarche de vente conseil est pertinente*  *- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte*  *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints*  *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |
| **Entretenir la relation client**  Suivre les évolutions des attentes du client  Évaluer l’expérience client  Accompagner le client  Fidéliser la clientèle  Accroitre la « valeur client » |  |  |  |  |  | *- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.*  *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d’accroissement de la « valeur client » sont atteints.*  *- La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité relationnelle* |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

Annexe 11 (verso)

ANNEXE 12

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**éPREUVE D’ANIMATION ET DYNAMISATION DE L’OFFRE COMMERCIALE (E42)**

GRILLE D’ÉVALUATION

**Forme Ponctuelle - Durée : 30 minutes**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  -  **-**  **Date :**  **Signatures :** |
| **Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)** | |
| **Observations de la commission sur la partie 1**  **En cas d’absence de présentation numérique, le préciser.** | |
| **Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°2 (20 minutes maximum)** | |
| **Observations de la commission sur l’acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Élaborer et adapter en continu l’offre de produits et de services**  Analyser la demande  Analyser l’offre existante  Construire et/ou adapter l’offre de l’unité commerciale |  |  |  |  |  | *- L’analyse de la demande et de l’offre est pertinente.*  *- L’offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l’enseigne.* |
| **Organiser l’espace commercial**  Agencer l’espace commercial  Garantir la disponibilité de l’offre  Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif  Respecter les préconisations de l’enseigne, la réglementation, les règles d’hygiène et de sécurité |  |  |  |  |  | *- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.*  *- L’agencement de l’espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d’achat des clients.*  *- La réglementation, les règles d’hygiène et de sécurité sont respectées.*  *- Les principes d’agencement de l’enseigne sont mis en œuvre.* |
| **Développer les performances de l’espace commercial**  Mettre en valeur les produits  Optimiser l’implantation de l’offre  Proposer et organiser des animations commerciales  Proposer et organiser des opérations promotionnelles |  |  |  |  |  | *- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.*  *- L’agencement de l’espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d’achat des clients.*  *- Les principes d’agencement de l’enseigne sont mis en œuvre*  *- Les propositions d’animations et d’opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l’enseigne.* |
| **Concevoir et mettre en place la communication commerciale**  Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente  Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe  Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale |  |  |  |  |  | *- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.*  *- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.* |
| **Évaluer l’action commerciale**  Analyser l’impact des actions mises en œuvre  Proposer des axes d’amélioration ou de développement |  |  |  |  |  | *- Les performances d’implantation sont analysées.*  *- Les propositions d’axes d’amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales* |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  | Annexe 12 (verso) |

ANNEXE 13

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel –** Session 2023

**éPREUVE DE D’ANIMATION ET DYNAMISATION DE L’OFFRE COMMERCIALE (E42)**

GRILLE D’ÉVALUATION FINALE

**Contrôle en Cours de Formation (CCF)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  **-**  **-**  **Date :**  **Signatures :** |
| **Observations des formateurs sur le parcours de formation** | |
|  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

Annexe 13 (recto)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Élaborer et adapter en continu l’offre de produits et de services**  Analyser la demande  Analyser l’offre existante  Construire et/ou adapter l’offre de l’unité commerciale |  |  |  |  |  | *- L’analyse de la demande et de l’offre est pertinente.*  *- L’offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l’enseigne.* |
| **Organiser l’espace commercial**  Agencer l’espace commercial  Garantir la disponibilité de l’offre  Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif  Respecter les préconisations de l’enseigne, la réglementation, les règles d’hygiène et de sécurité |  |  |  |  |  | *- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.*  *- L’agencement de l’espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d’achat des clients.*  *- La réglementation, les règles d’hygiène et de sécurité sont respectées.*  *- Les principes d’agencement de l’enseigne sont mis en œuvre.* |
| **Développer les performances de l’espace commercial**  Mettre en valeur les produits  Optimiser l’implantation de l’offre  Proposer et organiser des animations commerciales  Proposer et organiser des opérations promotionnelles |  |  |  |  |  | *- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.*  *- L’agencement de l’espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d’achat des clients.*  *- Les principes d’agencement de l’enseigne sont mis en œuvre*  *- Les propositions d’animations et d’opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l’enseigne.* |
| **Concevoir et mettre en place la communication commerciale**  Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente  Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe  Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale |  |  |  |  |  | *- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.*  *- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.* |
| **Évaluer l’action commerciale**  Analyser l’impact des actions mises en œuvre  Proposer des axes d’amélioration ou de développement |  |  |  |  |  | *- Les performances d’implantation sont analysées.*  *- Les propositions d’axes d’amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales* |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  | Annexe 13 (verso) |

ANNEXE 14

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**éPREUVE DE GESTION OPERATIONNELLE (E5)**

**GRILLE D’éVALUATION -** Forme Ponctuelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **N° de Question** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Gérer les opérations courantes  Garantir les approvisionnements  Gérer les stocks  Suivre les règlements et la trésorerie  Fixer les prix  Gérer les risques |  |  |  |  |  |  | *Les approvisionnements sont assurés et optimisés.*  *Le suivi des stocks est rigoureux*  *Les calculs de trésorerie sont justes.*  *Les propositions de prix sont réalistes.*  *Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.*  *Les risques sont anticipés.*  *Le traitement des incidents et des situations de crise est efficace.* |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Prévoir et budgétiser l’activité |  |  |  |  |  |  | *Les objectifs fixés sont réalistes.*  *Les budgets sont fiables et opérationnels.*  *Les propositions de décision d’investissement sont pertinentes.* |
| Fixer des objectifs commerciaux |  |  |  |  |  |  |
| Élaborer des budgets |  |  |  |  |  |  |
| Participer aux décisions d’investissement |  |  |  |  |  |  |
| Analyser les performances |  |  |  |  |  |  | *Les tableaux de bord sont opérationnels.*  *Les données quantitatives sont judicieusement mobilisées.*  *Les propositions d’enrichissement du système d’information commercial sont appropriées.*  *Les mesures correctrices sont cohérentes*  *Les comptes rendus sont adaptés et exploitables* |
| Concevoir et analyser un tableau de bord |  |  |  |  |  |  |
| Analyser la rentabilité de l’activité |  |  |  |  |  |  |
| Exploiter et enrichir le système d’information commercial |  |  |  |  |  |  |
| Proposer des mesures correctrices |  |  |  |  |  |  |
| Rendre compte |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **MATRICULE DU CANDIDAT :** | **COMMISSION N° …….** |

Annexe 14 (recto)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

Annexe 14 (verso)

ANNEXE 15

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel** - Session 2023

**éPREUVE DE MANAGEMENT DE L’éQUIPE COMMERCIALE (E6)**

**GRILLE D’éVALUATION** - Forme Ponctuelle

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **N° de Question** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable.** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Organiser le travail de l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées.*  *La répartition des tâches est rationnelle.*  *Les plannings sont opérationnels.*  *Les actions d’accompagnement sont efficaces.*  *Les informations utiles au travail de l’équipe sont transmises et expliquées.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale.* |
| Recenser les ressources disponibles et les besoins |  |  |  |  |  |  |
| Répartir les tâches |  |  |  |  |  |  |
| Réaliser les plannings |  |  |  |  |  |  |
| Respecter la législation |  |  |  |  |  |  |
| **Recruter des collaborateurs** |  |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Le recrutement est adapté aux besoins.*  *Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale.* |
| Évaluer les besoins en compétences et en personnel |  |  |  |  |  |  |
| Participer au recrutement |  |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de recrutement |  |  |  |  |  |  |
| Intégrer les nouveaux arrivants |  |  |  |  |  |  |
| **Animer l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Les objectifs des réunions sont atteints.*  *Les informations utiles au travail de l’équipe sont transmises et expliquées.*  *Les objectifs des entretiens sont atteints.*  *Les techniques d’animation sont maitrisées.*  *Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.*  *Les besoins en formation sont correctement repérés.*  *La démarche de formation est efficace.*  *Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale.* |
| Transmettre et expliquer les informations |  |  |  |  |  |  |
| Conduire une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien |  |  |  |  |  |  |
| Favoriser l’implication des collaborateurs |  |  |  |  |  |  |
| Accompagner et motiver l’équipe |  |  |  |  |  |  |
| Repérer les besoins en formation |  |  |  |  |  |  |
| Participer à la formation des collaborateurs |  |  |  |  |  |  |
| Gérer les conflits et les situations de crise |  |  |  |  |  |  |
| Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux |  |  |  |  |  |  |
| **Évaluer les performances de l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  |  | *Les tableaux de bord sont opérationnels.*  *La mesure et l’analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.*  *Les actions d’accompagnement sont efficaces.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale.* |
| Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d’équipe |  |  |  |  |  |  |
| Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives |  |  |  |  |  |  |
| Proposer des actions d’accompagnement |  |  |  |  |  |  |

Annexe 15 (recto)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |
| --- | --- |
| **MATRICULE DU CANDIDAT :** | |
| **COMMISSION N° …….** | |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

Annexe 15 (verso)

ANNEXE 16

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel** - Session 2023

**éPREUVE DE MANAGEMENT DE L’éQUIPE COMMERCIALE (E6) -** Contrôle en Cours de Formation (CCF)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable.** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| **Organiser le travail de l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées.*  *La répartition des tâches est rationnelle.*  *Les plannings sont opérationnels.*  *Les informations utiles au travail de l’équipe sont transmises et expliquées.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale* |
| Recenser les ressources disponibles et les besoins |  |  |  |  |  |
| Répartir les tâches |  |  |  |  |  |
| Réaliser les plannings |  |  |  |  |  |
| Respecter la législation |  |  |  |  |  |
| **Recruter des collaborateurs** |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Le recrutement est adapté aux besoins.*  *Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale* |
| Évaluer les besoins en compétences et en personnel |  |  |  |  |  |
| Participer au recrutement |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de recrutement |  |  |  |  |  |
| Intégrer les nouveaux arrivants |  |  |  |  |  |
| **Animer l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  | *Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Les objectifs des réunions sont atteints.*  *Les objectifs des entretiens sont atteints.*  *Les techniques d’animation sont maitrisées.*  *Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.*  *Les besoins en formation sont correctement repérés.*  *La démarche de formation est efficace*  *Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale* |
| Transmettre et expliquer les informations |  |  |  |  |  |
| Conduire une réunion |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien |  |  |  |  |  |
| Favoriser l’implication des collaborateurs |  |  |  |  |  |
| Accompagner et motiver l’équipe |  |  |  |  |  |
| Repérer les besoins en formation |  |  |  |  |  |
| Participer à la formation des collaborateurs |  |  |  |  |  |
| Gérer les conflits et les situations de crise |  |  |  |  |  |
| Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux |  |  |  |  |  |
| **Évaluer les performances de l’équipe commerciale** |  |  |  |  |  | *Les tableaux de bord sont opérationnels.*  *La mesure et l’analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.*  *Les actions d’accompagnement sont efficaces.*  *La communication est mise en œuvre au service de l’efficacité managériale* |
| Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d’équipe |  |  |  |  |  |
| Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives |  |  |  |  |  |
| Proposer des actions d’accompagnement |  |  |  |  |  |

Annexe 16 (recto)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES (justification de la note)** | | **NOTE SUR 20** |
|  | |  |
| **CANDIDAT(E)**  **Nom :**  **Prénom(s) :** | **COMMISION**  **Nom :**  **Date :**  **Signature :** | |

Annexe 16 (verso)

# ANNEXE 17

# GRILLE D’ÉVALUATION RENSEIGNÉE PAR LE TUTEUR

# EF 2 Parcours de Professionnalisation à l’étranger

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STAGIAIRE**  **NOM :**  **PRENOM(S) :**  **Né(e) le : à**  **SIGNATURE :** | **éTABLISSEMENT**  **NOM :**  **ADRESSE :**    **TELEPHONE :**  **MAIL :**  **Signature et cachet de l’établissement** | |
| **Périodes de stage effectuées par le (la) stagiaire** | | |
| Rappel : période d’une durée minimale de 2 mois cumulés | | **Nombre de semaines** |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **DU AU** | |  |
| **TOTAL** | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREPRISE**  **RAISON SOCIALE :**  **ADRESSE :**  **TELEPHONE :**  **MAIL :** | **TUTEUR - TUTRICE**  **NOM :**  **TELEPHONE :**  **FONCTION :**  **Cachet de l’entreprise**  **et SIGNATURE du responsable** |

Annexe 17 (recto)

**éVALUATION DU (DE LA) CANDIDAT(E) à remplir par le tuteur de l’entreprise d’accueil**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Non maîtrisé | Maîtrise partielle | Bonne maîtrise | Excellente maîtrise |
| Comprendre |  |  |  |  |
| Se faire comprendre |  |  |  |  |
| Réaliser son activité professionnelle |  |  |  |  |
| S’adapter aux contraintes spécifiques |  |  |  |  |
| Commentaires : | | | | |

Annexe 17 (verso)

ANNEXE 18

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**GRILLE D’éVALUATION**

**EF 2 Parcours de professionnalisation à l’étranger**

**Forme Ponctuelle - Durée : 20 minutes**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….** | |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  -  -  **Date :**  **Signatures :** | |
| **Grille d’évaluation tamponnée et signée par l’entreprise d’accueil à l’étranger** | **O Oui**  **O Non** | **Commentaires** |
| **Durée minimum de stage respectée (2 mois)** | **O Oui**  **O Non** | **Commentaires** |
| **Partie 1 : Présentation des points saillants du séjour à l’étranger (10 minutes maximum sans interruption du jury)** | | |
| **Observations de la commission sur la partie 1** | | |
| **Partie 2 : Entretien (10 minutes maximum)** | | |
| **Observations de la commission sur la capacité d’analyse ainsi que l’adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.** | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

Annexe 18 (recto)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Comprendre le cadre de travail et de son contexte culturel |  |  |  |  |  | Analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l’étranger est claire et pertinente. |
| Comparer les pratiques professionnelles à l’étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français |  |  |  |  |  | Les comparaisons de pratiques professionnelles France/Hors France sont objectives et révèlent les liens avec les contextes culturels. |
| Repérer et mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d’enrichir les approches françaises |  |  |  |  |  | Les propositions de transpositions de pratiques professionnelles sont réalistes et cohérentes. |
| Exposer clairement les efforts d’adaptation lors du séjour à l’étranger |  |  |  |  |  | Les efforts d’adaptation lors du séjour à l’étranger sont clairement exposés. |
|  | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPéTENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

Annexe 18 (verso)

ANNEXE 19

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel -** Session 2023

**GRILLE D’éVALUATION**

**EF 3 Entrepreneuriat**

**Forme Ponctuelle - Durée : 20 minutes**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT(e)** | **MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….** |
| **Nom :**  **Prénom(s) :**  **Matricule :** | **Noms :**  -  **-**  **Date :**  **Signatures :** |
| **Partie 1 : Présentation du modèle économique et du plan d’affaires (10 minutes maximum sans interruption du jury)** | |
| **Observations de la commission sur la partie 1** | |
| **Partie 2 : Entretien (10 minutes maximum)** | |
| **Observations de la commission sur l’acquisition des compétences du candidat** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Compétence non mise en œuvre | Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée | Met en œuvre une méthodologie incomplète | Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse | Propose une méthodologie pertinente |
| N’utilise pas d’outils ou ne les maitrise pas | Mobilise correctement quelques outils | Choisit les outils adaptés | Adapte et/ou élabore des outils opérationnels |
| N’analyse pas | Analyse de manière incomplète | Analyse de manière pertinente | Analyse et remédie |
| Communique de façon non appropriée | Rend compte sans argumentation | Argumente et fait comprendre | Fait adhérer |
| N’utilise pas d’information | Utilise partiellement les informations | Recherche et mobilise l’information | Produit des informations pertinentes et exploitables |
| N’atteint pas les objectifs | Atteint en partie les objectifs | Atteint les objectifs | Dépasse les objectifs |
| Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes | Formule quelques propositions | Justifie et argumente ses propositions | Est force de proposition |
| Ne prend pas en compte les contraintes | Prend en compte partiellement les contraintes | Intègre l’ensemble des contraintes | Anticipe les contraintes |

Annexe 19 (recto)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES** | | | | | **Critères d’évaluation** |
| **Non évaluable** | **Non maitrisé** | **Maitrise partielle** | **Bonne maitrise** | **Excellente maitrise** |
| Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d’une unité commerciale |  |  |  |  |  | Le diagnostic est clair et pertinent |
| Choisir le positionnement de l’unité commerciale |  |  |  |  |  | Le positionnement retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic |
| Evaluer le potentiel commercial |  |  |  |  |  | Le potentiel commercial est réaliste et correctement évalué |
| S’assurer de la solidité des relations de partenariat |  |  |  |  |  | Les partenaires envisagés couvrent les besoins de l’unité commerciale |
| Prévoir la gestion des ressources humaines |  |  |  |  |  | Les besoins en ressources humaines sont correctement anticipés |
| S’assurer de la faisabilité financière du projet de création ou de reprise |  |  |  |  |  | Le plan de financement est rigoureux, clair, complet et précis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)** | **NOTE SUR 20** |
|  |  |

Annexe 19 (verso)

ANNEXE 20

**B.T.S. Management Commercial Opérationnel**

**LISTE DE CONTROLE EF3 Entrepreneuriat**

**Forme ponctuelle**

|  |  |
| --- | --- |
| **candidat(e)**  **Nom :**  **prénom(s) :**  **Matricule** : |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **éLEMENTS VERIFIES** | PRéSENCE | | Remarques éventuelles |
| OUI | NON |
| Dépôt du dossier |  |  |  |

L’absence de dossier se traduit par l’impossibilité d’interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

**Date contrôle** : …………

**Visa contrôle**



ANNEXE 21

*1\* Article d643-15-1 du code de l’Education*

Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.  
La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.  
La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.  
Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises.

2\* Conformément à l’arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l’unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l’article D643-15-1 du code de l’éducation

**BTS MCO Session 2023**

ANNEXE 22

**Épreuve facultative –** Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANDIDAT(E)** | **Nom et prénom :**  **N° de Candidat :** | | |
| **Analyse de l’engagement associatif, social ou professionnel** | | | |
| **Organisation lieu de l’engagement:** | | | |
| **Activités réalisées :** | | | |
| **Questions posées :** | | | |
| **NOTE /20 :**  **Appréciation globale et Commentaires (justification de la note)** | | | |
| **MEMBRES DE LA COMMISSION :** | | **Date :** | **Signatures** |

ANNEXE 23

**Critères d’évaluation EF Engagement étudiant 1/2**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 1 – Qualité de la présentation du contexte de l’engagement |  |  |  |  |
| 2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement |  |  |  |  |
| 3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement |  |  |  |  |
| 4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement |  |  |  |  |
| 5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …) |  |  |  |  |
| 6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens |  |  |  |  |
| 7 – Capacité à s’engager dans un collectif |  |  |  |  |
| 8 - Qualité de l’argumentation |  |  |  |  |
| 9 – Qualité de la communication écrite et orale |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES*** | | | |
| ***TI*** | ***I*** | ***S*** | ***TS*** |
| ***Subit*** | ***Exécute*** | ***Maîtrise*** | ***Est expert*** |
| 1 - Qualité de la présentation du contexte de l’engagement | | | |
| Présente une description succincte partielle ou non structurée | Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l’organisation dans laquelle l’engagement est effectif | Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions | Est capable de transférer l’analyse du contexte à d’autres (entreprises, …) |
| 2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l’engagement | | | |
| Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés | Appréhende l’ensemble de l’activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés | Porte un degré d’analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux | Présente une analyse les activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l’identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d’amélioration face à des demandes |
| 3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement | | | |
| Ne présente pas d’analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées. | Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d’activités | Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences | Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences   * Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme |
| 4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d’engagement | | | |
| Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières. | A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas. | A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes. | Propose des solutions pour améliorer des démarches.   * Capacité à résoudre des problèmes |
| 5 – Capacité à faire preuve d’engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …) | | | |
| Ne démontre pas un engagement dans des activités variées | Démontre une capacité à présenter les différences culturelles | Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d’action | Démontre une intelligence sociale |
| 6 – Capacité d’adaptation à des situations variées, à faire sens | | | |
| Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects | Démontre une capacité d’adaptation face à des situations différentes | Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence | Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d’adaptabilité. Sait faire sens dans l’analyse de ces différentes activités |
| 7 - Capacité à s’engager dans un collectif | | | |
| Ne démontre pas de capacité à s’engager dans un collectif | Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies | Démontre une capacité à s’impliquer dans un collectif. | Démontre une capacité à trouver des modes d’action fondés sur un collectif.   * Capacité à travailler en équipe |
| 8– Qualité de l’argumentation | | | |
| N’argumente pas. | Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux | Limite son argumentation aux travaux prescrits | Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, …) |
| 9 – Qualité de la communication écrite et orale | | | |
| Ne communique pas | Fait un compte rendu partiel | Explique et fait comprendre | Fait adhérer par des qualités de conviction |

**Evaluation des compétences 2/2**



 **ANNEXE 24**





