

Annexe II

E5 – ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE (coefficient 4) (unité U5)

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités courantes dans une unité commerciale et les connaissances mobilisées à cette occasion.

Ces activités courantes relèvent essentiellement

- de la maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle,
- du contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale,
- de la qualité du management relationnel et organisationnel de l'équipe commerciale.

Elles impliquent l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée à ces activités.

L'expérience du candidat en entreprise sert de support à cette épreuve au travers des missions qui lui ont été confiées. Leur nature et leur diversité, le degré d'implication et d'autonomie dans les missions, l'accès aux ressources technologiques et informationnelles doivent permettre d'apprécier l'aptitude du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques du diplôme.

2. Contenu

L'unité U5 est validée par le contrôle des compétences suivantes :

- C12 Organiser le travail
- C21 Assurer le fonctionnement de l'unité commerciale
- C41 Vendre
- C42 Assurer la qualité de service à la clientèle
- C5 Gérer l'offre de produits et services
- C63 Enrichir et exploiter le système d'information commercial
- C64 Intégrer les technologies de l'information dans son activité

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants dont la maîtrise sera vérifiée à cette occasion :

- S41 les bases de la mercatique
- S42 la relation commerciale
- S531 le contexte réglementaire
- S532 l'équipe commerciale
- S54 l'organisation de l'équipe
- S61 la gestion courante de l'unité commerciale
- S63 la gestion de l'offre de l'unité commerciale
- S65 l'évaluation des performances de l'unité commerciale
- S7 la communication
- S82 l'organisation de l'information
- S84 l'informatique appliquée à la gestion de la relation commerciale
- S853 la mise en place de l'offre dans l'unité commerciale
- S87 la présentation et la diffusion de l'information commerciale

3. Critères d'évaluation

L'évaluation des compétences implique la mobilisation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés,
- Qualité de l'analyse du contexte local de l'unité commerciale,
- Diversité des missions exercées et degré de couverture du champ professionnel,
- Responsabilité et autonomie dans les missions menées ,
- Qualité de l'analyse des situations professionnelles,
- Adaptation des méthodes et des outils aux situations professionnelles,
- Qualité de l'analyse du système d'information et maîtrise des outils informatiques,
- Qualité de communication orale du candidat.

4. Modalités d'évaluation

A. Forme ponctuelle

Épreuve orale : 45 minutes - temps de préparation : 45 minutes.

Cette épreuve repose sur un dossier élaboré par le candidat relatif à son expérience en entreprise et sur une mise en situation professionnelle proposée par la commission d'interrogation.

Le dossier support de l'épreuve

Le candidat doit produire un dossier présentant son activité et des diverses missions qu'il a réalisées en entreprise au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle dans le cadre de sa « prise en responsabilité des activités courantes » d'une unité commerciale.

Le dossier fourni par le candidat au jury est structuré en quatre grandes parties :

- un descriptif de l'unité commerciale dans son contexte géographique, organisationnel et commercial (trois pages au maximum) ;
- un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale (deux pages au maximum) ;
- un récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Chaque mission est décrite dans une fiche bilan comportant une analyse synthétique, le descriptif des utilisations qu'il a pu faire du système d'information commerciale et une auto-évaluation ;
- un récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale. Chaque mission est décrite dans une fiche bilan comportant une analyse synthétique le descriptif des utilisations qu'il a pu faire du système d'information commerciale, et une auto-évaluation.

En dehors de ce dossier fourni au jury avant les épreuves, à une période fixée par le Recteur de l'académie, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise (ou les entreprises) d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux

Déroulement de l'épreuve orale

Cette épreuve orale repose sur :

- une présentation par le candidat du cadre de son expérience en entreprise ;
- un entretien général avec le candidat sur son expérience en entreprise
- l'analyse et la résolution de la situation problème donnée préalablement au candidat par la commission d'interrogation.

Le candidat dispose d'un temps de préparation d'une durée de 45 minutes.

L'épreuve se déroule en deux parties.

Première partie de l'interrogation 25 minutes, expérience en entreprise :

- 10 minutes au maximum pour la présentation par le candidat :
 - du contexte géographique, organisationnel et commercial et de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé ;
 - du système d'information commerciale de cette unité commerciale ;
- le reste du temps est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités et missions ainsi que sur l'utilisation du SIC

Deuxième partie de l'interrogation 15 minutes au maximum, analyse et résolution d'une situation problème. L'exposé du candidat est suivi d'un échange avec la commission d'interrogation.

La durée totale de l'épreuve ne peut excéder 45 minutes.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Gestion de la relation commerciale* ou de *Management et gestion des unités commerciales* ou de *Développement des unités commerciales* ;
- un responsable d'unité commerciale. En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci sera remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

B. Contrôle en cours de formation

Il consiste en une situation d'évaluation pour laquelle la composition de la commission d'interrogation et les exigences est semblable à celles de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission d'interrogation sont :

- un formateur, issu de l'équipe pédagogique, ayant en charge l'enseignement de *Gestion de la relation commerciale* ;
- un responsable d'unité commerciale. En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci sera remplacé par un formateur, issu de l'équipe pédagogique ayant en charge les enseignements *Management et gestion des unités commerciales* ou de *Développement des unités commerciales* et autant que possible, n'ayant pas eu les étudiants en formation.

Le candidat se présente, en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation, à cette évaluation dès qu'il estime être prêt.

Cette situation d'évaluation repose sur un dossier élaboré par le candidat relatif à son expérience en entreprise et sur mise en situation professionnelle proposée par la commission d'interrogation.

- Le dossier fourni par le candidat au jury est structuré en trois parties :
 - un descriptif de l'unité commerciale et de son système d'information commerciale (cinq pages au maximum) ;
 - un récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre ;

- un récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre.

En dehors de ce dossier fourni à la commission d'interrogation, le candidat apporte le jour de l'interrogation tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

➤ La mise en situation professionnelle

Elle est arrêtée en fonction du dossier du candidat

Elle consiste en une transposition des activités réalisées dans un autre contexte ou à un élargissement à d'autres activités dans le même contexte.

Pour étayer son évaluation, la commission d'interrogation dispose en outre de documents de suivi en entreprise renseignés par l'équipe pédagogique et le tuteur.

Situation d'évaluation:

Le candidat dispose d'un temps de préparation d'une durée de 45 minutes.

Elle consiste, à partir du dossier en :

- une présentation par le candidat de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé, du système d'information commerciale de cette unité suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et des connaissances mobilisées pour mener son analyse. La durée totale de cette partie est au minimum 20 minutes ;
- un exposé suivi d'un entretien à partir de la mise en situation professionnelle. La durée totale de cette partie est au minimum 20 minutes

La durée totale de l'interrogation ne peut excéder 45 minutes.

Notation des candidats

La commission d'interrogation met à disposition du jury final, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note et une fiche d'évaluation du candidat. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, la note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication du dossier du candidat et de tous les documents d'aide à la notation utilisés par les interrogateurs. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.