

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2010**

**CERTIFICAT DE STAGE « A.C.R.C » POUR LES CANDIDATS SCOLAIRES**

<p>➤ <b><u>STAGIAIRE :</u></b></p> <p>NOM : .....</p> <p>PRENOM(S) : .....</p> <p>Né(e) le : ...../...../.....à : .....</p> <p>SIGNATURE :</p>	<p>➤ <b><u>ETABLISSEMENT SCOLAIRE :</u></b></p> <p>NOM : .....</p> <p>ADRESSE : .....</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE: .....</p> <p>FAX : .....</p> <p><i>(apposer le cachet de l'établissement de formation)</i></p>
--	---

➤ **PERIODES DE STAGE EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE :**

<b>1/ MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI</b> Rappel: 20 demi-journées maximum et 10 minimum	<b>Nombre de demi-journées</b>	
<b>2/ PERIODES D'IMMERSION TOTALE</b> Rappel: 5 semaines au minimum	<b>Nombre de journées ouvrables</b>	<b>Nombre de semaines</b>
DU ..... AU.....		
DU ..... AU.....		
DU ..... AU.....		
<b>TOTAL EFFECTUE EN PREMIERE ANNEE</b>		

<p>➤ <b><u>ENTREPRISE :</u></b></p> <p>RAISON SOCIALE : .....</p> <p>CODE APE : .....</p> <p>ADRESSE: .....</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE: .....</p> <p>FAX : .....</p> <p>Mail: .....</p>	<p>➤ <b><u>TUTEUR :</u></b></p> <p>NOM : .....</p> <p>ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE: .....</p> <p>FONCTION : .....</p> <p>SIGNATURE + cachet de l'entreprise</p>
--	---

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**  
**SESSION 2010**  
**EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

**ATTESTATION DE CONFORMITE DU DOSSIER D' "A.C.R.C"**

<b><u>STAGIAIRE :</u></b> Nom : ..... Prénom(s) : .....	<b><u>UNITE COMMERCIALE :</u></b> Raison sociale : ..... Adresse : .....
---	--

Relations clientèle (1)	Management opérationnel de l'équipe commerciale (1)	Fiche Bilan N°	Intitulé de la mission
Relations clientèle (1)	Management opérationnel de l'équipe commerciale (1)	Nature de l'activité ponctuelle	

<b>CERTIFICATION DE L'ENSEMBLE DES MISSION ET ACTIVITES FIGURANT SUR CE DOCUMENT</b>	
Nom et signature du tuteur + cachet de l'entreprise	Nom et signature du formateur + cachet de l'établissement de formation

(1) cocher le domaine concerné par la mission ou l'activité ponctuelle

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2010**

**LISTE DE CONTROLE «A.C.R.C»**

NOM ET PRENOM(S) DUCANDIDAT : .....	REDOUBLANT : <input type="checkbox"/> OUI
NUMERO DE MATRICULE : .....	<input type="checkbox"/> NON

ELEMENTS VERIFIES (candidats scolaires)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
<b>Dépôt du dossier support de l'épreuve</b>			
<b>Structure du stage</b>			
➤ Missions professionnelles préparatoires et de suivi			
➤ Périodes d'immersion totale en entreprise			
<b>Durée du stage - Certificat de stage</b>			
➤ 10 à 20 demi-journées			
➤ 5 semaines minimum			
<b>Conformité du dossier (Attestation de conformité)</b>			

ELEMENTS VERIFIES (candidats apprentis ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issus de l'expérience professionnelle)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
<b>Dépôt du dossier</b>			
<b>Attestation de réalisation de contrat *</b>			
<b>Conformité du dossier (Attestation de conformité)</b>			

\* **Attention** : le candidat devra produire autant d' "Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

**Date contrôle** : .....

**Visa contrôle**

**Attention** : 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 ou du contrat inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

**La non-conformité du dossier entraîne la mention "non valide" pour l'épreuve et empêche la délivrance du diplôme.**

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**  
**EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**  
**SESSION 2010**

**FORME PONCTUELLE**

RECAPITULATIF DES ACTIVITES PONCTUELLES ET DES MISSIONS  
 CONFIEES DANS LE CADRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE

**STAGIAIRE :**

**Nom :** .....

**Prénom(s) :** .....

**UNITE COMMERCIALE :**

**Raison sociale :** .....

**Adresse :** .....

**FICHES BILAN**

N° de fiche	INTITULE DE LA MISSION	C21	C41	C42	C5	C63	C64

**ACTIVITES PONCTUELLES**

INTITULE DE L'ACTIVITE	C21	C41	C42	C5	C63	C64

**UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE**

--

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**  
**EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**  
**SESSION 2010**

**FORME PONCTUELLE**

RECAPITULATIF DES ACTIVITES PONCTUELLES ET DES MISSIONS CONFIEES  
DANS LE CADRE DU MANAGEMENT OPERATIONNEL DE L'EQUIPE COMMERCIALE

**STAGIAIRE :**

**Nom :** .....

**Prénom(s) :** .....

**UNITE COMMERCIALE :**

**Raison sociale :** .....

**Adresse :** .....

**FICHES BILAN**

N° de fiche	INTITULE DE LA MISSION	C12	C21	C63	C64

**ACTIVITES PONCTUELLES**

INTITULE DE L'ACTIVITE	C12	C21	C63	C64

**UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE**

--

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**  
**SESSION 2010**  
**EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**

**FORME PONCTUELLE**

Fiche BILAN n° .....

- RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**  
 **MANAGEMENT OPERATIONNEL DE L'EQUIPE COMMERCIALE**  
*(cocher la ou les cases concernées par la mission)*

<b><u>STAGIAIRE :</u></b> Nom : ..... Prénom(s) : .....		<b><u>UNITE COMMERCIALE :</u></b> Raison sociale : ..... Adresse : ..... .....	
<b><u>Intitulé de la mission :</u></b>		<b><u>Période :</u></b>	
<b>COMPETENCES MISES EN OEUVRE</b>		<b>SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES</b>	
<b>C12</b>	Organiser le travail	<b>S41</b>	Les bases de la mercatique
<b>C21</b>	Assurer le fonctionnement de l'UC	<b>S421</b>	La relation commerciale et son contexte
<b>C41</b>	Vendre	<b>S422</b>	La relation commerciale et le marché
<b>C42</b>	Assurer la qualité de service à la clientèle	<b>S423</b>	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale
<b>C51</b>	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle	<b>S424</b>	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale
<b>C52</b>	Gérer les achats et les approvisionnements	<b>S425</b>	L'évaluation des performances
<b>C53</b>	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	<b>S531</b>	Le contexte réglementaire
<b>C54</b>	Dynamiser l'offre de produits et de services	<b>S532</b>	L'équipe commerciale
<b>C63</b>	Enrichir et exploiter le système d'information commerciale	<b>S54</b>	L'organisation de l'équipe
<b>C64</b>	Intégrer les technologies de l'information dans son activité	<b>S61</b>	Gestion courante de l'UC
		<b>S63</b>	Gestion de l'offre de l'UC
		<b>S65</b>	Evaluation des performances de l'UC
		<b>S7</b>	Communication
		<b>S82</b>	L'organisation de l'information
		<b>S84</b>	Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
		<b>S853</b>	La mise en place de l'offre dans l'UC
		<b>S87</b>	Présentation et diffusion de l'information commerciale
<b>ANALYSE SYNTHETIQUE DE LA MISSION</b> (contexte, degré d'autonomie, taille de l'équipe, objectifs, ressources, activités réalisées, ....)			
<i>Suite au verso</i>			

**DESCRIPTIF DES UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE**

**AUTO EVALUATION**

## BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

Session 2010

EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE - E5 (durée 45 minutes)

**RAPPEL IMPORTANT : seules les missions et activités conduites dans une unité commerciale (voir annexe 13 « *Le stage en unité commerciale* ») correspondent aux compétences et savoirs associés pouvant être validés dans cette épreuve.**

<b>CANDIDAT :</b>		<b>Date :</b> .....			
Nom : .....		<input type="checkbox"/> Matin			
Prénom(s) : .....		<input type="checkbox"/> Après midi			
Matricule : .....		Commission n°: .....			
<b>A/ DEROULEMENT DE L'EPREUVE</b>					
<b>Partie 1 – PRESENTATION DE L'UNITE COMMERCIALE, CADRE DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES – ENTRETIEN SUR LES MISSIONS ET ACTIVITES REALISEES EN UNITE COMMERCIALE</b>	--	-	+	++	
<b>Présentation de l'unité commerciale</b> (sous l'angle commercial et organisationnel)					
<b>Présentation du système d'information commerciale de l'unité commerciale</b>					
<b>Les missions et activités professionnelles réalisées en unité commerciale</b> (contenu, niveau de responsabilité, pertinence des méthodologies utilisées)					
<b>Les connaissances mobilisées à l'occasion de l'expérience en unité commerciale</b>					
<b>Utilisation du SIC de l'unité commerciale</b>					
<b>NUMEROS DES FICHES BILAN SUPPORTS DE L'ENTRETIEN (uniquement pour la forme ponctuelle) :</b>					
<u>Observations de la commission sur la première partie :</u>					
<b>Partie 2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE LA SITUATION PROBLEME</b> sujet n°: .....	--	-	+	++	
❖ <b>Traitement du thème (question 1)</b>					
❖ <b>Résolution du problème (question 2)</b>					
❖ <b>Synthèse et élargissement en relation avec les missions (question 3)</b>					
<u>Observations de la commission sur la deuxième partie :</u>					

<b>B/ ANALYSE DES MISSIONS ET ACTIVITES REALISES AU SEIN D'UNE UNITE COMMERCIALE</b>				
<b>COMPETENCES MISES EN ŒUVRE AU SEIN D'UNE UNITE COMMERCIALE</b>			<b>SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES</b>	
C12	Organiser le travail		S41	Les bases de la mercatique
C21	Assurer le fonctionnement de l'UC		S421	La relation commerciale et son contexte
C41	Vendre		S422	La relation commerciale et le marché
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle		S423	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale
C51	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle		S424	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale
C52	Gérer les achats et les approvisionnements		S425	L'évaluation des performances
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel		S531	Le contexte réglementaire
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services		S532	L'équipe commerciale
C63	Enrichir et exploiter le système d'informations commerciales		S54	L'organisation de l'équipe
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité		S61	La gestion courante de l'UC
<b>Observations sur le contenu des activités et missions à partir du dossier, des éléments apportés par le candidat et de l'entretien:</b>			S63	La gestion de l'offre de l'UC
			S65	L'évaluation des performances de l'UC
			S7	La communication
			S82	L'organisation de l'information
			S84	L'informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
			S853	La mise en place de l'offre dans l'UC
			S87	La présentation et la diffusion de l'information commerciale

<b>C/ SYNTHESE ET NOTATION</b>				
<b>CRITERES D'EVALUATION DU CANDIDAT</b>	--	-	+	++
Maîtrise des connaissances et des savoirs faire mobilisés				
Adaptation des méthodes et des outils aux situations professionnelles				
Qualité de l'analyse du système d'information et maîtrise des outils informatiques				
Qualité de l'analyse du contexte local de l'UC				
Qualité de l'analyse des situations professionnelles				
Diversité des missions exercées et degré de couverture du champ professionnel				
Responsabilité et autonomie dans les missions menées				
Qualité de la communication orale du candidat				
<b>COMMENTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)</b>				<b>NOTE SUR 20<sup>(1)</sup></b>
				(1) note arrondie au demi point

<b>Membres de la commission :</b>	<b>Signatures :</b>