

<p>CIRCULAIRE NATIONALE DU BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL ANNEXES</p>
--

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 EPREUVE FACULTATIVE 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger
18	Grille d'évaluation ÉPREUVE FACULTATIVE 2 Parcours de professionnalisation à l'étranger
19	Grille d'évaluation ÉPREUVE FACULTATIVE 3 Entrepreneuriat
20	Liste de contrôle ÉPREUVE FACULTATIVE 3 Entrepreneuriat

CALENDRIER DES ÉPREUVES

➤ CALENDRIER DES ÉPREUVES 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

➤ CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES

ÉPREUVES	DATES	HORAIRES (Début -Fin)				
		Métropole	Antilles Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie
Culture économique, juridique et managériale Durée : 4h	Lundi 10 Mai 2021	14h00-18h00	8h00-12h00	16h00-20h00	15h00-19h00	8h30-12h30
Langues vivantes étrangères Durée: 2h	Mardi 11 Mai 2021	10h00-12h00	6h00-8h00	12h00-14h00	11h00-13h00	20h00-22h00
Culture générale et expression Durée : 4h	Mardi 11 Mai 2021	14h00-18h00	10h00-14h00	16h00-20h00	15h00-19h00	13h00-17h00
Gestion opérationnelle Durée : 3h	Mercredi 19 Mai 2021	14h00-17h00	8h00-11h00	16h00-19h00	15h00-18h00	13h00-16h00
Management de l'équipe commerciale Durée : 2h30	Jeudi 20 Mai 2021	14h00-16h30	8h00-10h30	16h00-18h30	15h00-17h30	13h00-15h30

➤ DURÉES DE MISE EN LOGE

ACADEMIE	ÉPREUVE	DURÉE DE MISE EN LOGE
METROPOLE REUNION ET MAYOTTE	Langues vivantes étrangères	2h (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2 ^{ème} heure de composition)
	Culture générale et expression	2h (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
POLYNESIE	Langues vivantes étrangères	2h (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)

TABLEAU DES REGROUPEMENTS INTER ACADÉMIQUES

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	Aix-Marseille	Polynésie Française
Mayotte	Mayotte	La Réunion	La Réunion
Nouvelle-Calédonie	Nouvelle-Calédonie	Aix-Marseille	Nouvelle-Calédonie
Martinique	Martinique	Guadeloupe	Guadeloupe
Guyane	Guyane	Guadeloupe	Guadeloupe

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 : 2021	NOM (lettres capitales) :		Prénom :	Cachet de l'établissement
				Né(e) le :	Lieu :	Langue vivante :	
CLASSE DE 1 ^{ère} année				CLASSE DE 2 ^{ème} année			APPRECIATIONS
1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	MOYENNE		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} 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 des 5 dernières sessions				Date et signature du candidat et remarques éventuelles	
	Répartition en %	AVIS			Effectif total de la classe	Années	Présentés	Reçus		%
		Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves						

	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	
20											
18											
16											
14											
12											
10											
08											
06											
04											
02											
00											
	VISA DU PRESIDENT DU JURY										

BTS MCO
LISTE DE CONTROLE ÉPREUVE 41 et ÉPREUVE 42
Forme ponctuelle

CANDIDAT(E)

NOM :

PRÉNOM(S) :

Numéro de matricule :

ÉLÉMENTS VERIFIÉS (candidat(e)s scolaires)		PRESENCE		Éléments manquants
		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 totale minimale de 4 semaines consécutives du stage en 1 ^{ère} année				

ÉLÉMENTS VERIFIÉS (candidat(e)s apprenti(e)s ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issu(e)s de l'expérience professionnelle)		PRESENCE		Éléments manquants
		OUI	NON	
Dépôt des dossiers	E 41			
	E 42			
Attestation de réalisation de contrat <i>renseignée, tamponnée et signée par l'entreprise d'accueil et l'établissement de formation</i>				

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 réglementation 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.

BTS MCO
ATTESTATION DE REALISATION DE CONTRAT

CANDIDAT(E)

NOM :

PRÉNOM(S) :

Né(e) le :

à

ADRESSE :

ENTREPRISE

RAISON SOCIALE :

**DATE et SIGNATURE du
responsable
Et Cachet de l'entreprise**

ADRESSE :

TÉLÉPHONE :

MAIL :

ATTESTATION DE REALISATION DU CONTRAT : du au.....

LIEU DE REALISATION DU CONTRAT (UNITE COMMERCIALE) :

NOM :

ADRESSE :

DUREE DE LA PRESENCE EN ENTREPRISE (semaines) :

NATURE DU CONTRAT : APPRENTISSAGE AUTRE (PRECISER) :

ETABLISSEMENT DE FORMATION

NOM :

**DATE et SIGNATURE du
responsable
Et cachet de l'établissement**

N° D'IDENTIFICATION :

ADRESSE :

TÉLÉPHONE :

MAIL :

BTS MCO
CONTROLE DE RECEVABILITE 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

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

Compte rendu d'activité n°...

Titre de l'activité : ...

CANDIDAT(E)	UNITÉ COMMERCIALE
NOM :	RAISON SOCIALE :
PRÉNOM(S) :	ADRESSE :

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (À 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.

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (E42)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

Compte rendu d'activité n°...

Titre de l'activité : ...

CANDIDAT(E)	UNITÉ COMMERCIALE
NOM :	RAISON SOCIALE :
PRÉNOM(S) :	ADRESSE :

COMPETENCES CLES MOBILISEES	COMPETENCES (À renseigner)
Élaborer 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	
Évaluer 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.

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
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 maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<u>Assurer la veille informationnelle :</u> 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.
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats						- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte. - Les résultats des études sont exploitables.
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> 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
<u>Entretenir la relation client</u> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître 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)

B.T.S. Management commercial opérationnel – Session 2021
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 :	Noms :
Prénom(s) :	-
Matricule :	-
	Date :
	Signatures :
Observations des formateurs sur le parcours de formation	

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
<u>Assurer la veille informationnelle :</u> 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.
<u>Réaliser et exploiter des études commerciales</u> Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats						- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte. - Les résultats des études sont exploitables.
<u>Vendre dans un contexte omnicanal</u> 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
<u>Entretenir la relation client</u> Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroître 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

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
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 :	Noms :
Prénom(s) :	-
Matricule :	-
	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	
<i>En cas d'absence de présentation numérique, le préciser.</i>	
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 maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 12 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<u>Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</u> Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Organiser l'espace commercial</u> 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						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Développer les performances de l'espace commercial</u> Mettre en valeur les produits Optimiser l'implantation de l'offre Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</u> 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						<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des outils et des messages de communication est approprié. - Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
<u>Évaluer l'action commerciale</u> Analyser l'impact des actions mises en œuvre Proposer des axes d'amélioration ou de développement						<ul style="list-style-type: none"> - 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 COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20
	Annexe 12 (verso)

B.T.S. Management commercial opérationnel – Session 2021
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 :	Noms :
Prénom(s) :	-
Matricule :	-
	Date :
	Signatures :
Observations des formateurs sur le parcours de formation	

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<u>Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services</u> Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Organiser l'espace commercial</u> 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						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Développer les performances de l'espace commercial</u> Mettre en valeur les produits Optimiser l'implantation de l'offre Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles						<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<u>Concevoir et mettre en place la communication commerciale</u> 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						<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des outils et des messages de communication est approprié. - Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
<u>Évaluer l'action commerciale</u> Analyser l'impact des actions mises en œuvre Proposer des axes d'amélioration ou de développement						<ul style="list-style-type: none"> - 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 COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20
	Annexe 13 (verso)

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE GESTION OPERATIONNELLE (E5)
GRILLE D'ÉVALUATION - Forme ponctuelle

MATRICULE DU CANDIDAT :

COMMISSION N°

Compétences	N° de question	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
		Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
<u>Gérer les opérations courantes</u> Garantir les approvisionnements Gérer les stocks Suivre les règlements et la trésorerie Fixer les prix Gérer les risques							<i>Les approvisionnements sont assurés et optimisés. Le suivi des stocks est rigoureux Les calculs de trésorerie sont justes. Les contraintes légales et réglementaires sont respectées. 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.</i>
<u>Prévoir et budgétiser l'activité</u> Fixer des objectifs commerciaux Élaborer des budgets Participer aux décisions d'investissement							<i>Les objectifs fixés sont réalistes. Les budgets sont fiables et opérationnels. Les propositions de décision d'investissement sont pertinentes.</i>
<u>Analyser les performances</u> 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							<i>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</i>

Annexe 14 (recto)

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 MAÎTRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
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 maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
<p><u>Organiser le travail de l'équipe commerciale</u></p> <p>Recenser les ressources disponibles et les besoins</p> <p>Répartir les tâches</p> <p>Réaliser les plannings</p> <p>Respecter la législation</p>							<p><i>Les contraintes légales, réglementaires sont respectées.</i></p> <p><i>La répartition des tâches est rationnelle.</i></p> <p><i>Les plannings sont opérationnels.</i></p> <p><i>Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.</i></p> <p><i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale</i></p>
<p><u>Recruter des collaborateurs</u></p> <p>Évaluer les besoins en compétences et en personnel</p> <p>Participer au recrutement</p> <p>Conduire un entretien de recrutement</p> <p>Intégrer les nouveaux arrivants</p>							<p><i>Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Le recrutement est adapté aux besoins.</i></p> <p><i>Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.</i></p> <p><i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale</i></p>
<p><u>Animer l'équipe commerciale</u></p> <p>Transmettre et expliquer les informations</p> <p>Conduire une réunion</p> <p>Conduire un entretien</p> <p>Favoriser l'implication des collaborateurs</p> <p>Accompagner et motiver l'équipe</p> <p>Repérer les besoins en formation</p> <p>Participer à la formation des collaborateurs</p> <p>Gérer les conflits et les situations de crise</p> <p>Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux</p>							<p><i>Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Les objectifs des réunions sont atteints.</i></p> <p><i>Les objectifs des entretiens sont atteints.</i></p> <p><i>Les techniques d'animation sont maîtrisées.</i></p> <p><i>Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.</i></p> <p><i>Les besoins en formation sont correctement repérés.</i></p> <p><i>La démarche de formation est efficace</i></p> <p><i>Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.</i></p> <p><i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale</i></p>
<p><u>Évaluer les performances de l'équipe commerciale</u></p> <p>Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe</p> <p>Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives</p> <p>Proposer des actions d'accompagnement</p>							<p><i>Les tableaux de bord sont opérationnels.</i></p> <p><i>La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.</i></p> <p><i>Les actions d'accompagnement sont efficaces.</i></p> <p><i>La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale</i></p>

Annexe 15 (recto)

Non évaluable	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 MAÎTRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

Annexe 15 (verso)

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE (E6) - Contrôle en Cours de Formation (CCF)

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

Annexe 16 (recto)

Non évaluable	Non maîtrisé	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 maîtrise 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) :	COMMISSION Nom : Date : Signature :	

Annexe 16 (verso)

EVALUATION DU (DE LA) CANDIDAT(E) à remplir par le tuteur de l'entreprise d'accueil à l'étranger

	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)

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE FACULTATIVE 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

Forme ponctuelle - Durée : 20 minutes

CANDIDAT(E)	MEMBRES DE LA COMMISSION N°	
Nom :	Noms :	
Prénom(s) :	-	-
Matricule :	Date :	
	Signatures :	
Grille d'évaluation tamponnée et signée par l'entreprise d'accueil à l'étranger	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<u>Commentaires</u>
Durée minimum de stage à l'étranger respectée (2 mois)	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<u>Commentaires</u>
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 maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 COMPETENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
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)

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021

GRILLE D'ÉVALUATION

ÉPREUVE FACULTATIVE : 3 Entrepreneuriat

Forme Ponctuelle - Durée : 20 minutes

CANDIDATE	MEMBRES DE LA COMMISSION N°
Nom :	Noms :
Prénom(s) :	-
Matricule :	-
	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 maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
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 maîtrise 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 maîtrisé	Maitrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise	
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
Évaluer 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)

B.T.S. Management commercial opérationnel
LISTE DE CONTROLE ÉPREUVE FACULTATIVE 3 : Entrepreneuriat
Forme ponctuelle

CANDIDAT(E)

NOM :

PRÉNOM(S) :

Matricule :

ÉLÉMENTS VERIFIÉS	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
