

## **B.T.S. Management Commercial Opérationnel - Session 2021**

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

Epreuve obligatoire de référence : E41 - Développement de la relation client et vente conseil

#### **Epreuve orale**

Durée : 20 minutes sans préparation.

#### **Objectifs**

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur Management Commercial Opérationnel pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Cela peut concerner :

– **l'approfondissement** des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E41- Développement de la relation client et vente conseil

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

– **le développement** de compétences spécifiques à un des domaines ou activités professionnelles du BTS MCO :

- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

#### **Critères d'évaluation**

Appropriation des compétences liées au domaine professionnel

Capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils

Qualité de l'analyse

Qualité de la communication

#### **Modalités d'évaluation**

##### Contrôle en cours de formation

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte
- la description et l'analyse de(s) activité(s)
- la présentation des démarches et des outils
- le bilan de(s) activité(s)
- le bilan des compétences acquises

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E41.

#### Forme ponctuelle

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se déroule dans la continuité immédiate de l'épreuve E41. Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte
- la description et l'analyse de(s) activité(s)
- la présentation des démarches et des outils
- le bilan de(s) activité(s)
- le bilan des compétences acquise

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E41.

## **Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant**

**Candidat au brevet de technicien supérieur**

**Management Commercial Opérationnel**

**Epreuve obligatoire concernée :  
E41- Développement de la relation client et vente conseil**

**Session 2021**

*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.*

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, ...):

**Organisme d'accueil (association, entreprise, ...) :**

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :



**Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :**

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

**BTS Management Commercial Opérationnel**

**Session 2021**

**Épreuve facultative – Engagement Etudiant**

<b>CANDIDAT(E)</b>	<b>Nom et prénom :</b>	
	<b>N° de Candidat :</b>	
<b>Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel</b>		
<b>Organisation lieu de l'engagement :</b>		
<b>Activités réalisées :</b>		
<b>Thèmes du dialogue :</b>		
<b>NOTE /20 :</b>	<input type="text"/>	
<b>Appréciation globale et commentaires (justification de la note) :</b>		
<b>MEMBRES DE LA COMMISSION :</b>	<b>Date :</b>	<b>Signatures</b>



## CRITÈRES D'ÉVALUATION

	<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
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				



## ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<b>Subit</b>	<b>Exécute</b>	<b>Maîtrise</b>	<b>Est expert</b>
<b>1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement</b>			
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 le contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions.	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...).
<b>2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement</b>			
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 des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et des limites des choix effectués. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes.
<b>3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement</b>			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite 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 le développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience, à faire le lien avec les activités du référentiel du diplôme.
<b>4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement</b>			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	Sait dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	Sait dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches → capacité à résoudre des problèmes.
<b>5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)</b>			
Ne démontre pas d'engagement dans sa relation aux autres.	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.
<b>6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens</b>			
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 des compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ses différentes activités.
<b>7 - Capacité à s'engager dans un collectif</b>			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif.	Démontre des 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.
<b>8– Qualité de l'argumentation</b>			
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, ...).
<b>9 – Qualité de la communication écrite et orale</b>			
Ne communique pas.	Fait un compte rendu partiel.	Explique et fait comprendre.	Fait adhérer par des qualités de conviction.