



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Aix-en-Provence, le 1er octobre 2014

Le Recteur de l'académie d'Aix-Marseille
Chancelier des Universités
à

Mesdames et Messieurs les Recteurs d'Académie
Division des Examens et Concours
Monsieur le Directeur du SIEC d'Ile de France
Monsieur le Directeur du CNED

Rectorat

Division
des examens
Et concours
3.03

Dossier suivi par
Manuella Lecomte

Téléphone :
04 42 91 72 01
Fax :
04 42 38 73 45
Mail :
manuella.lecomte
@ac-aix-marseille.fr

Place Lucien Paye
13621 Aix en Provence
Cedex 1

**Objet : BTS Management des Unités Commerciales - Session 2015
Circulaire nationale d'organisation**

Référence : Vu le décret n° 2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions réglementaires des livres VI et VII du code de l'éducation portant règlement général du BTS.

Vu l'arrêté du 30 juillet 2003 portant création du BTS MUC modifié par l'arrêté du 3 janvier 2006, par l'arrêté du 28 février 2007 et par l'arrêté du 5 avril 2013

CIRCULAIRE NATIONALE DU BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

L'académie d'Aix - Marseille a été chargée par la Directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités générales d'organisation du B.T.S. Management des Unités Commerciales pour la session 2015.

Les informations contenues dans cette circulaire et les 14 annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

I - Organisation de l'examen

1. Dates des épreuves

Les épreuves de la session 2015 du B.T.S. Management des Unités Commerciales se dérouleront selon le calendrier joint en *Annexe 1*.

2. Regroupements inter académiques

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés en *Annexe 2*.

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assureront la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique. Les académies d'origine resteront chargées de l'inscription des candidats et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais sera assuré par l'académie pilote qui adresse les convocations, selon le principe "qui convoque, paie" (sauf pour les académies de Guadeloupe, Guyane, Martinique ainsi que Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie

3. Livret scolaire

Le modèle de livret scolaire et les consignes relatives à sa présentation sont fournis en *Annexe 3*. Il appartient à chaque académie de le faire reproduire recto-verso pour diffusion auprès des établissements et, éventuellement, des académies rattachées.

4. Épreuves écrites

Le modèle de copie EN en vigueur sera impérativement utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves.

En cas de regroupement inter académique, les académies pilotes se mettront en rapport avec les académies qui leur sont rattachées pour fixer les modalités d'anonymat et d'acheminement des copies.

5. Organisation des travaux des commissions des épreuves E5 et E6

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Un temps de lecture des dossiers doit être prévu chaque jour en amont des interrogations. Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent au maximum 7 candidats par journée.

Après interrogation, les dossiers sont conservés au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

6. Conditions de présentation aux épreuves E5 et E6

La recevabilité des candidatures est réalisée par le service des examens.

Une commission académique de contrôle est chargée de vérifier les éléments suivants pour les candidats passant l'épreuve en forme ponctuelle (*Annexe 4*) :

- Les attestations de stage (*Annexe 5*) ou attestation de réalisation de contrat (*Annexe 6*) ;
- Le dépôt du dossier pour l'épreuve d'ACRC ;
- Les visas de l'entreprise d'accueil et de l'organisme de formation pour le dossier d'ACRC ;
- Le dépôt du dossier pour l'épreuve de PDUC ;
- Les visas de l'entreprise d'accueil et de l'organisme de formation pour le dossier de PDUC ;

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 de dossier ;
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage 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.

7. Suivi de la qualité des travaux des commissions d'évaluation

Pour chacune des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles, une réunion d'entente est organisée avant le début des corrections ou des interrogations. Une réunion d'harmonisation par épreuve ou sous-épreuve est également programmée à l'issue des corrections ou des interrogations.

En ce qui concerne les épreuves évaluées en CCF, une commission académique d'harmonisation se réunit sous l'autorité du président de jury. Tout en respectant la liberté pédagogique des équipes, son objectif est de vérifier la conformité des processus d'évaluation au règlement d'examen. La commission s'assure également de l'équité de traitement des candidats.

8. Jury de délibération :

Le jury de délibération, désigné par le recteur, sera composé conformément aux dispositions de l'article D643-31 du décret n° 2013-756 du 19 août 2013.

II - Déroulement des épreuves

1. Épreuve 1 : Culture Générale et Expression - Écrit : 4 h - Coefficient : 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

2. Épreuve 2 : Langue vivante 1 . Coefficient : 3

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc et vietnamien.

2.1 Épreuve écrite : 2 h - Coefficient : 1,5

Dictionnaire bilingue autorisé.

2.2 Épreuve orale : 20 minutes - Coefficient : 1,5

Cette épreuve est précédée d'un temps de préparation de 20 minutes.

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.

Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective.

3. Épreuve 3 : Economie – Droit et Management des entreprises - Coefficient 3

3.1 Économie – Droit – Épreuve écrite : 4 h – Coefficient : 2

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

3.2 Management des entreprises – Épreuve écrite : 3 h – Coefficient : 1

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

4. Épreuve 4 : Management et gestion de l'unité commerciale - Écrit : 5 h - Coefficient : 4

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Management et gestion des unités commerciales est organisée par l'académie d'Aix -Marseille. Elle travaillera à distance (web réunion), le 18 mai 2015 à 14h00.. L'adresse du site web de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiquées ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MUC.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Management et gestion des unités commerciales, aux enseignants assurant l'enseignement de cette matière dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

5. Épreuve 5 : Analyse et conduite de la relation commerciale (ACRC) Oral : 45 minutes. Coefficient : 4

L'épreuve E5 évalue les compétences suivantes :

C41 Vendre

C42 Assurer la qualité de service à la clientèle

C53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel

C54 Dynamiser l'offre de produits et de service

C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

L'épreuve E5 mobilise les savoirs associés suivants :

S41 les bases de la mercatique

S42 la relation commerciale

S71 introduction à la communication

S72 la communication dans la relation interpersonnelle

S74 la communication dans la relation commerciale

S8 informatique commerciale

L'épreuve E5 s'appuie sur les activités commerciales courantes du (de la) candidat(e), menées en unité commerciale, ou, à titre de complément, lors d'activités proposées par l'équipe pédagogique et relevant des domaines :

- 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 l'animation de l'offre,
- de l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes.

5.1 - Contrôle en Cours de Formation (CCF) .

Le dossier d'ACRC est constitué de fiches d'activités professionnelles réalisées progressivement tout au long de la formation. Chaque activité est accompagnée d'une évaluation, réalisée par le ou les professeurs.

En fin de parcours de formation, une commission d'évaluation prend en compte la totalité des compétences acquises au cours de la formation au travers des critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation finale (*Annexe 8*).

Cette évaluation donne lieu à une note sur 20.

La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur de Gestion de la relation commerciale, ayant en charge le suivi du (de la) candidat(e) pendant ses activités professionnelles,
- d'un professionnel ou, en l'absence de ce dernier, d'un professeur ayant en charge des enseignements professionnels en STS Management des Unités Commerciales.

5.2 - Forme ponctuelle d'évaluation.

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le (la) candidat(e) et déposé auprès du centre d'examen à une période fixée par le Recteur.

Ce dossier, au contenu visé par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation du (de la) candidat(e), ou par le (la) candidat(e) lorsqu'il ne dépend pas d'un organisme de formation, est constitué de 6 fiches d'activités professionnelles (*Annexe 7*).

Le dossier d'activités professionnelles comporte :

- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Vendre »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Assurer la qualité de service à la clientèle »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Mettre en place un espace attractif et fonctionnel »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Dynamiser l'offre de produits et de services »,
- deux fiches d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

Ces six fiches, dont la rédaction et le contenu sont personnels, sont réalisées à partir d'une sélection des activités menées par le candidat(e) durant ses stages ou dans le cadre de son activité professionnelle.

Chaque fiche présente :

- la date et la durée de l'activité ;
- le contexte professionnel de l'activité ;
- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie utilisée ;
- les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

Les critères d'évaluation suivants sont utilisés :

- la qualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale ;
- la qualité de l'analyse des situations professionnelles ;
- l'utilisation pertinente des outils et méthodes ;
- le degré d'autonomie dans les missions menées ;
- l'efficacité du recours aux technologies de l'information et de la communication ;
- l'efficacité de l'interrogation du système d'information ;
- la qualité de l'exploitation du système d'information commercial ;
- le degré de couverture des activités constituant le cahier des charges de l'épreuve ;
- la qualité de la communication.

L'épreuve E5 se déroule en deux temps :

- pendant 10 minutes maximum, le (la) candidat(e) présente son contexte et ses activités professionnels, sans être interrompu(e),
- ensuite, pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le (la) candidat(e) sur chacune des compétences du domaine commercial ayant fait l'objet d'une fiche d'activités professionnelles.

Au cours de l'épreuve, le (la) candidat(e) doit manipuler l'outil informatique afin de démontrer ses compétences liées au domaine « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

Les centres d'examen ne fournissent aucun matériel. L'accès au réseau de télécommunications ne peut être garanti.

Le (la) candidat(e) doit donc disposer d'un matériel autonome et fonctionnel lui permettant de répondre aux exigences de l'épreuve. Il peut s'agir d'un ordinateur portable, d'une tablette, d'un téléphone intelligent (Smartphone) ou de tout autre moyen de communication qui lui assure l'accès à ses documents, la possibilité de les consulter et de les modifier au regard des attendus de l'épreuve.

Le (la) candidat(e) peut disposer d'un ou plusieurs de ces appareils. Il doit être en mesure d'assurer la continuité de fonctionnement durant le temps de l'épreuve et ne peut pas compter sur une source d'énergie dans la salle d'interrogation. Si le (la) candidat(e) souhaite avoir un accès au réseau internet, il doit assurer lui-même la connexion.

La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales,
- d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales.

L'évaluation est réalisée en utilisant les critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation (*Annexe 9*).

Elle donne lieu à une note sur 20.

6. Épreuve 6 : Projet de développement d'une unité commerciale Oral : 40 minutes. Coefficient : 4.

L'épreuve E6 évalue les compétences suivantes :

C3 Piloter des projets d'action commerciale ou de management

C43 Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale

C51 Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants :

S43 la mercatique des réseaux d'unités commerciales

S55 le management de projet

S732 la communication et le management de projet

L'épreuve E6 s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait le plus souvent partie. Ceci implique non seulement une bonne compréhension du fonctionnement local de l'unité commerciale, mais surtout d'estimer sa marge de manœuvre, d'apprécier son projet dans la globalité de la politique du réseau et de savoir communiquer sur son projet. Ce projet mené dans le cadre d'une unité commerciale se limite à sa conception et aux premières réflexions de mise en œuvre.

L'approche doit être professionnelle. Elle implique l'utilisation de méthodes d'analyse rigoureuses, d'outils et techniques adaptés et en particulier du potentiel offert par l'informatique.

Les projets de développement d'une unité commerciale relèvent essentiellement :

- du développement de la clientèle : accès à une nouvelle clientèle ou augmentation des achats des clients actuels,
- du développement de l'offre de produits et/ou de services.

6.1 - Contrôle en cours de formation .

Le contrôle en cours de formation prend appui sur un dossier professionnel élaboré par le (la) candidat(e) au fur et à mesure de sa formation. Ce dossier récapitule chacune des étapes du projet de développement de l'unité commerciale :

- diagnostic partiel de l'unité commerciale,
- préconisation comportant une analyse de ses répercussions humaines, financières et organisationnelles,
- premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Pour chacune de ces étapes est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.

Une commission est chargée d'évaluer le degré de maîtrise des compétences associées au projet du (de la) candidat(e). La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur de « Développement de l'unité commerciale » ayant en charge le suivi du (de la) candidat(e) pendant ses activités professionnelles,
- d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Management des unités commerciales.

En fin de parcours de formation, une commission d'évaluation prend en compte la totalité des compétences acquises au cours de la formation au travers des critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation finale (*Annexe 10*).

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

6.2 - Forme ponctuelle d'évaluation .

L'épreuve E6 s'appuie sur un dossier personnel, descriptif du projet de développement de l'unité commerciale que le (la) candidat(e) a mené au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle.

Le dossier de 10 pages maximum comporte :

- un diagnostic partiel de l'unité commerciale,
- une préconisation comportant une analyse de ses répercussions humaines, financières et organisationnelles,
- des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Les critères d'évaluation suivants, sont repris dans la grille d'évaluation (*Annexe 11*) :

- qualité et actualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale et, le cas échéant, de son insertion dans un réseau ;
- qualité du diagnostic et de la démarche qui y a conduit ;
- pertinence et réalisme de la préconisation ;
- repérage des implications humaines, financières, organisationnelles de la préconisation ;
- pertinence du suivi envisagé ;
- clarté et pertinence des explications et de l'argumentation.

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

L'épreuve E6, d'une durée maximale de 40 minutes, se déroule en deux parties :

- pendant 15 minutes maximum sans être interrompu, le (la) candidat(e) présente son projet de développement de l'unité commerciale ;
- pendant le temps restant, la commission d'interrogation interroge le (la) candidat(e) sur le contenu, les méthodes et l'argumentation présentés par le (la) candidat(e) précédemment.

La commission d'interrogation est composée :

- d'un professeur en charge d'enseignement professionnel ;
- d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

7. EF1 : langue vivante étrangère 2

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, langues mélanésiennes, occitan-langue d'oc, tahitien, langues régionales d'alsace, langues régionales des pays mosellans, langue des signes française.

Épreuve orale d'une durée de 20 minutes maximum, précédée d'un temps de préparation de 20 minutes.

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés. La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

Pour le recteur et par délégation
Le chef de division des examens et concours

Joël Pachéco



Copie à : Ministère de l'éducation nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche –
DEGSIP A2

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

- LISTE DES ANNEXES –

N°	INTITULE
1	Calendrier des épreuves
2	Tableau des regroupements inter académiques
3	Règles de présentation et livret scolaire
4	Liste de contrôle ACRC et PDUC
5	Attestation de stage
6	Attestation de réalisation de contrat
7	Fiches d'activités professionnelles d'ACRC (N°1 à 6)
8	Grille d'évaluation finale d'ACRC - CCF
9	Grille d'évaluation d'ACRC - Forme ponctuelle
10	Grille d'évaluation finale PDUC - CCF
11	Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle
12	Contrôle de recevabilité de la candidature
13	Grille d'évaluation LV
14	Grille d'évaluation EF1

**Brevet de Technicien Supérieur
Management des Unités Commerciales
Session 2015**

Calendrier des épreuves

➤ **CALENDRIER DES EPREUVES ORALES PONCTUELLES :**

Pour les épreuves orales d'ACRC, de PDUC et de **Langues vivantes**, le calendrier est laissé à l'initiative des recteurs.

➤ **CALENDRIER DES EPREUVES ECRITES :**

La durée de mise en loge en métropole, à la Réunion, à Mayotte et en Polynésie française est de 2h00 pour toutes les épreuves, sauf pour l'épreuve de Management des entreprises et l'épreuve de **Management et gestion des unités commerciales** où la mise en loge est de 3h00.

ÉPREUVES	DATES	HORAIRES (Début – Fin)				
		Métropole	Antilles Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie
Management des entreprises (Durée de l'épreuve : 3h)	Lundi 11 mai	9h30-12h30	6h30-9h30	11h30-14h30	10h30-13h30	13h00-16h00 Sujets spécifiques
Économie-droit (Durée de l'épreuve : 4h)	Lundi 11 mai	14h30-18h30	10h30-14h30	16h30-20h30	15h30-19h30	Jeudi 7 mai* 7h00-11h00 Sujets spécifiques
Langues vivantes 1 (Durée de l'épreuve : 2h)	Mardi 12 mai	10h30-12h30	6h30-8h30	12h30-14h30	11h30-13h30	Lundi 11 mai* 20h30-22h30
Culture générale et expression (Durée de l'épreuve : 4h)	Mardi 12 mai	14h00-18h00	10h00-14h00	16h00-20h00	15h00-19h00	12h00-16h00 Sujets spécifiques
Management et Gestion des Unités Commerciales (Durée de l'épreuve : 5h)	Mercredi 13 mai	13h00-18h00	9h00-14h00	15h00-20h00	14h00- 19h00	04h00-09h00

* Pour la Polynésie française, les épreuves d'économie-droit et de langues vivantes étrangères se dérouleront respectivement les 7 et 11 mai 2015.

**Brevet de Technicien Supérieur
Management des Unités Commerciales
Session 2015**

Tableau des regroupements inter académiques

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

ACADEMIES RATTACHEES	CENTRES D'EPREUVES		ACADEMIES	PILOTES
	ÉCRIT	ORAL	CENTRES DE CORRECTIONS	CENTRES DE DELIBERATION
Corse	Corse	Corse	Aix-Marseille	Aix-Marseille
Polynésie Française	Polynésie Française	Polynésie Française	Aix-Marseille	Aix-Marseille
Mayotte	Mayotte	Mayotte	La Réunion	La Réunion
Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Aix-Marseille	Nouvelle Calédonie
Martinique	Martinique	Martinique	Guadeloupe	Guadeloupe
Guyane	Guyane	Guyane	Guadeloupe	Guadeloupe

**Brevet de Technicien Supérieur
Management des Unités Commerciales
Session 2015**

Règles de présentation 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 professeur 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 en rouge) ne devra faire apparaître aucun signe distinctif mais deux lignes brisées continues (aucun repère: pas de points d'intersection, ni de croix ...) et d'épaisseur normale.

B.T.S. Management des unités commerciales	Année de l'examen	NOM (lettres capitales) :		Prénom :	<u>Cachet de l'établissement</u>
	2015	Né(e) le :	Lieu :	Langue vivante :	

CLASSE DE (1)				CLASSE DE (2)			APPRECIATIONS
1er semestre	2 ^{ème} semestre	MOYENNE		1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	MOYENNE	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante 1				
			Management des entreprises				
			Droit				
			Économie				
			Gestion de la relation commerciale				
			Développement de l'unité commerciale				
			Management et gestion de l'unité commerciale				
			Communication ⁽³⁾				
			Informatique commerciale				
			Langue vivante facultative 2				

(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																															
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="3">Répartition en %</th> <th colspan="3">AVIS</th> <th rowspan="3">Effectif total de la classe</th> </tr> <tr> <th>Très favorable</th> <th>Favorable</th> <th>Doit faire ses preuves</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Répartition en %	AVIS			Effectif total de la classe	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves				<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Présentés</th> <th>Reçus</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Années	Présentés	Reçus	%																	
Répartition en %	AVIS			Effectif total de la classe																														
	Très favorable		Favorable		Doit faire ses preuves																													
Années	Présentés	Reçus	%																															

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Liste de contrôle ACRC et PDUC

Forme ponctuelle

CANDIDAT(E)**NOM :****REDOUBLANT** OUI NON**PRÉNOM(S) :****DISPENSE** ACRC PDUC**Numéro de matricule :**

ELEMENTS VERIFIES (candidat(e)s scolaires)		PRESENCE		Éléments manquants
		OUI	NON	
Dépôt des dossiers visés et signés par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation	ACRC			
	PDUC			
Durée du stage				
➤ 12 à 14 semaines				
➤ Durée minimale de 4 semaines consécutives en 1 ^{ère} année				

ELEMENTS VERIFIES (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 visés et signés par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation	ACRC			
	PDUC			
Attestation de réalisation de contrat				

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 à cet effet.

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 Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale
--

Fiche d'activités professionnelles n°1 VENDRE
--

Forme ponctuelle

<u>CANDIDAT(E)</u> NOM : PRÉNOM(S) :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
---	--

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)

Compétence 41 : Vendre	
411 Préparer l'entretien de vente	
412 Établir le contact avec le client	
413 Argumenter	
414 Conclure la vente	

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

Rubriques à renseigner : *Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.*

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

Fiche d'activités professionnelles n°2
ASSURER LA QUALITE DE SERVICE A LA CLIENTELE

Forme ponctuelle

<u>CANDIDAT(E)</u> NOM : PRÉNOM(S) :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
---	--

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)	
Compétence 42 : Assurer la qualité de service à la clientèle	
421 Accueillir, informer et conseiller	
422 Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle	
423 Suivre la qualité des prestations	

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

Rubriques à renseigner : *Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.*

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

Fiche d'activités professionnelles n°3
METTRE EN PLACE UN ESPACE COMMERCIAL ATTRACTIF ET FONCTIONNEL
Forme ponctuelle

<p><u>CANDIDAT(E)</u> NOM : PRÉNOM(S) :</p>	<p><u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :</p>
--	---

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)	
Compétence 53 : Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	
531 Agencer la surface de vente	
532 Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services	
533 Assurer la qualité de l'information sur le lieu de vente	

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

Rubriques à renseigner : *Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.*

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale
--

Fiche d'activités professionnelles n°4 DYNAMISER L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES
--

Forme ponctuelle

<u>CANDIDAT(E)</u> NOM : PRÉNOM(S) :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
---	--

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)

Compétence 54 : Dynamiser l'offre de produits et de services	
---	--

541 Organiser des actions de promotion des ventes	
---	--

542 Organiser des animations sur le lieu de vente	
---	--

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

Rubriques à renseigner : *Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.*

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Ne peut pas expliquer	Décrit	Analyse	Remédie
N'utilise aucune méthode	Met en œuvre les méthodes	Comprend les méthodes	Adapte les méthodes
Ne mobilise aucun outil	Pratique les outils	Choisit les outils adaptés	Évalue les outils
Donne la main	Fait sous contrôle	Fait en autonomie	Transfère à d'autres situations voire à des tiers
Agit sans information	Agit avec information	Recherche l'information pour agir	Apporte de l'information
Ne communique pas	Fait un compte rendu	Fait comprendre	Fait adhérer

EVALUATION DES COMPETENCES					
COMPETENCES		DEGRE DE MAITRISE			
		1	2	3	4
C41	Vendre				
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle				
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel				
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services				
C61	Assurer la veille commerciale				
C62	Réaliser et exploiter des études commerciales				
C63	Enrichir et exploiter le système d'information commercial				
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité				

Commentaires (justification de la note)

NOTE SUR 20⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale Grille d'évaluation E5 (durée : 45 minutes) Forme ponctuelle	
--	--

<u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date : <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n°
---	--

<u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u>	Signatures :
--	---------------------

PARTIE 1 – PRESENTATION DU CONTEXTE ET DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES
(10 minutes maximum sans interruption du jury)

Observations de la commission sur la première partie

PARTIE 2 – ENTRETIEN
(35 minutes maximum)

Observations sur l'acquisition des compétences à partir du dossier et des éléments apportés par le (la) candidat(e)
 En cas d'absence de fiches préciser lesquelles.

Observations sur les manipulations de l'outil informatique demandées
 En cas d'absence de matériel, le préciser.

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Ne peut pas expliquer	Décrit	Analyse	Remédie
N'utilise aucune méthode	Met en œuvre les méthodes	Comprend les méthodes	Adapte les méthodes
Ne mobilise aucun outil	Pratique les outils	Choisit les outils adaptés	Évalue les outils
Donne la main	Fait sous contrôle	Fait en autonomie	Transfère à d'autres situations voire à des tiers
Agit sans information	Agit avec information	Recherche l'information pour agir	Apporte de l'information
Ne communique pas	Fait un compte rendu	Fait comprendre	Fait adhérer

EVALUATION DES COMPETENCES					
COMPETENCES		DEGRE DE MAITRISE			
		1	2	3	4
C41	Vendre				
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle				
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel				
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services				
C61	Assurer la veille commerciale				
C62	Réaliser et exploiter des études commerciales				
C63	Enrichir et exploiter le système d'information commercial				
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité				

Commentaires sur l'ensemble de la prestation (justification de la note)

NOTE SUR 20⁽¹⁾

(2) note arrondie au demi-point

BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale Grille d'évaluation finale	
E6	CCF

<u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date :
<u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u>	Signatures :
Intitulé du projet :	
Observations des formateurs sur le parcours de formation	

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
N'utilise aucune donnée	Utilise des données partielles	Mobilise des données variées et actualisées	Met en relation les données
Ne définit pas les objectifs	Ne rattache pas les objectifs au contexte	Contextualise et mesure les objectifs	Décline les objectifs en indicateurs et outils de suivi
Ne réalise ni analyse, ni diagnostic	Présente une analyse et/ou un diagnostic incomplets	Analyse/diagnostique sans mise en perspective	Analyse/diagnostique avec une mise en perspective
Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme	Ne contextualise pas la préconisation/action	Préconise/agit de façon réaliste et pertinente	Inscrit la préconisation/action dans la stratégie du réseau ou de l'UC
N'utilise aucune démarche/méthode	Met en œuvre une démarche/méthode	Maîtrise la démarche/méthode	Est capable de transférer la démarche/méthode
Ne mobilise aucun moyen/outil	Utilise les moyens/outils existants	Choisit les moyens/outils adaptés	Élabore les moyens/outils
Ne repère aucune implication	Repère quelques implications	Repère les implications clé	Évalue les implications
N'argumente pas	Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante	Utilise des arguments pertinents	Argumente de façon convaincante

EVALUATION DES COMPETENCES					
COMPETENCES		DEGRE DE MAITRISE			
		1	2	3	4
C31	Concevoir le projet				
C32	Conduire le projet				
C33	Évaluer le projet				
C43	Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale				
C51	Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle				

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20 ⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale Grille d'évaluation	
E6 (durée : 40 minutes)	Forme ponctuelle

<u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date : <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n°
<u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u>	Signatures :
Intitulé du projet :	
PARTIE 1 - PRESENTATION DU PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE (maximum 15 minutes sans interruption du jury)	
Observations de la commission	
PARTIE 2 - ENTRETIEN (maximum 25 minutes)	
Observations de la commission	

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
N'utilise aucune donnée	Utilise des données partielles	Mobilise des données variées et actualisées	Met en relation les données
Ne définit pas les objectifs	Ne rattache pas les objectifs au contexte	Contextualise et mesure les objectifs	Décline les objectifs en indicateurs et outils de suivi
Ne réalise ni analyse, ni diagnostic	Présente une analyse, un diagnostic incomplets	Analyse/diagnostic sans mise en perspective	Analyse/diagnostic avec une mise en perspective
Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme	Ne contextualise pas la préconisation/action	Préconise/agit de façon réaliste et pertinente	Inscrit la préconisation/action dans la stratégie du réseau ou de l'UC
N'utilise aucune démarche/méthode	Met en œuvre une démarche/méthode	Maîtrise la démarche/méthode	Est capable de transférer la démarche/méthode
Ne mobilise aucun moyen/outil	Utilise les moyens/outils existants	Choisit les moyens/outils adaptés	Élabore les moyens/outils
Ne repère aucune implication	Repère quelques implications	Repère les implications clé	Évalue les implications
N'argumente pas	Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante	Utilise des arguments pertinents	Argumente de façon convaincante

EVALUATION DES COMPETENCES					
COMPETENCES		DEGRE DE MAITRISE			
		1	2	3	4
C31	Concevoir le projet				
C32	Conduire le projet				
C33	Évaluer le projet				
C43	Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale				
C51	Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle				

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20 ⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

**BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015**

Contrôle de recevabilité de la candidature

Service des examens

Rectorat de

Adresse

Responsable

Tél

Mail

Nom Prénom

Adresse du (de la) candidat(e)

(Emplacement étiquette courrier)

Épreuve E5 – ACRC

Analyse et Conduite de la Relation Commerciale

Épreuve E6 - PDUC

Projet de Développement de l'Unité Commerciale

Nom :

Prénom :

N° d'inscription :

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) :

	ACRC	PDUC
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 à cet effet		
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) :

E5, ACRC

E6, PDUC

Date :

Signature :

BTS Management des Unités Commerciales
FICHE D'AIDE à L'EVALUATION DE L'EXPRESSION ORALE

Langue vivante A :

Session :

Nom du candidat :

Pour chacune des trois colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du (de la) candidat(e) à l'un des quatre degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimales).

Expression orale en continu (présentation du ou des documents)		Interaction orale (entretien avec l'examinateur)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Présente peu d'informations. Énoncés très courts et stéréotypés. Nombreuses pauses. Lit ses notes.	1 ou 2 pts	Échange difficile malgré l'aide apportée par l'examinateur.	1 ou 2 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	1 ou 2 pts
Degré 2		Degré 2		Degré 2	
A saisi l'information essentielle, mais le relevé reste incomplet. En rend compte de manière brève et élémentaire (simple liste de points).	3 pts	Communique de façon limitée. Répond, sans prendre l'initiative de l'échange qui repose sur l'aide apportée par l'examinateur.	3 pts	S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	3 ou 4 pts
Degré 3		Degré 3		Degré 3	
A saisi les points principaux qu'il présente avec une certaine précision. Discours articulé et cohérent (suite linéaire de points qui s'enchaînent).	4 pts	Peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroites.	4 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré de nettes influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	5 ou 6 pts
Degré 4		Degré 4		Degré 4	
Présente le document de façon personnelle et organisée (compréhension fine du support : point de vue, ton...) Explicite les points importants, les exemples et détails pertinents.	5 ou 6 pts	Argumente avec pertinence, peut parfois prendre l'initiative de l'échange et prendre position. Capable de relier le document à d'autres thèmes ou éléments de culture professionnelle.	5 ou 6 pts	Débit assez régulier. Bon contrôle grammatical et lexique assez étendu (pas de fautes conduisant à des malentendus). Prononciation claire.	7 ou 8 pts
Bonus : Capable d'apprécier le document et de prendre position.	(1 à 2 pts)	Bonus : Fait preuve de culture personnelle.	(1 à 2 pts)	Bonus : qualités de communicateur, capacité à convaincre.	(1 à 2 pts)
Note A, sur 6	/6	Note B, sur 6	/6	Note C, sur 8	/8

Note (total A + B + C) = /20

Appréciation :

BTS Management des Unités commerciales
FICHE D'AIDE à L'ÉVALUATION DE L'EXPRESSION ORALE

Langue facultative :

Session :

Nom du candidat :

Pour chacune des trois colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du (de la) candidat(e) à l'un des quatre degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimales).

Expression orale en continu (présentation du document)		Interaction orale (entretien avec l'examineur)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Présente peu d'informations. Énoncés très courts et stéréotypés. Nombreuses pauses. Lit ses notes.	1 ou 2 pts	Echange difficile malgré l'aide apportée par l'examineur.	2 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	2 pts
Degré 2		Degré 2		Degré 2	
A saisi l'information essentielle et en rend compte de manière brève et élémentaire (simple liste de points).	3 ou 4 pts	Communique de façon limitée. Répond, sans prendre l'initiative de l'échange qui repose sur l'aide apportée par l'examineur.	3 ou 4 pts	S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	4 ou 5 pts
Degré 3		Degré 3		Degré 3	
A saisi les points principaux qu'il présente avec une certaine précision. Discours articulé et cohérent (suite linéaire de points qui s'enchaînent).	5 ou 6 pts	Peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroites.	5 ou 6 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré de nettes influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	6 à 8 pts
Bonus : Capable d'apprécier le document et de prendre position.	(1 à 2 pts)	Bonus : Fait preuve de culture personnelle.	(1 à 2 pts)	Bonus : qualités de communicateur, capacité à convaincre.	(1 à 2 pts)
Note A, sur 6	/6	Note B, sur 6	/6	Note C, sur 8	/8

Note (total A + B + C) = **/20**

Appréciation :