

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
--

U6 – Management de l'équipe commerciale

SESSION 2022

—————
Durée : 2 heures 30

Coefficient : 3
—————

Matériel autorisé :

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.

L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collègue », est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 1 sur 14



A - Présentation de l'enseigne Géo

Créée par Xavier et Catherine Biotteau, l'entreprise Géo voit le jour en 1991, dans le Maine-et-Loire où se situe son siège social. C'est une région où l'industrie de la chaussure a longtemps prospéré grâce à des entreprises comme le groupe Éram, auquel Géo appartient. Le nom de la marque-enseigne provient d'ailleurs, de la contraction des prénoms des dirigeants d'Éram de l'époque, **G**érard et **S**imone Biotteau, parents de Xavier.

Géo est un concept unique de distribution spécialisée, dédié à la mode femme, homme, enfant et bébé, qui rassemble sous un même toit les univers du vêtement et de la chaussure permettant ainsi aux familles de s'habiller intégralement au meilleur rapport qualité / prix. Pour proposer une mode accessible mais aussi responsable et respectueuse, la marque-enseigne conçoit elle-même les produits distribués en magasins. Au sein de son bureau de style, 150 personnes (chefs de produit, stylistes, graphistes, modélistes, contrôleurs qualité...) s'ingénient à concevoir des lignes de vêtements, chaussures et accessoires dans l'air du temps. Le concept remporte rapidement un franc succès. En seulement 4 ans, Géo déploie 128 points de vente implantés en périphérie des villes françaises.

En 2010, Géo prend le virage du numérique et lance son site de vente en ligne Géo.fr. Celui-ci lui permet de dépasser les limites du canal "physique", pour toujours mieux servir ses clients.

L'année 2015 marque l'accélération du développement à l'international (hors zone Europe) via la franchise.

En 2016, Géo initie son projet « Horizon 2020 » et se donne pour ambition d'être l'enseigne de mode française la plus orientée client.

En 2018, Géo imagine un nouveau concept de magasin, le « Family Store fun », moderne et connecté, pour répondre aux attentes des clients omnicanaux et aller à la conquête de l'international. Ce concept propose une formule commerciale plus attractive associant un merchandising de séduction avec une offre claire et accessible, un parcours fluidifié et de nouveaux services « phygitaux » pour améliorer l'expérience client (accès en temps réel aux stocks du magasin, encaissement en cabine ou via les tablettes des vendeurs, e-réservation, commande sur l'e-shop depuis le magasin). Des évolutions qui doivent permettre de garantir 100 % de satisfaction client.

En 2021, l'enseigne renforce sa démarche écoresponsable (initiée en 2013) avec le concept « Géo For Good » pour une mode plus responsable et respectueuse de la planète et des êtres humains mettant en avant les vêtements, accessoires et chaussures en matières biologiques, recyclées, de denim *ecowash*, de viscose, etc.

Chiffres clés du réseau Géo en 2021 :

- 840 millions d'euros de chiffre d'affaires, 4 000 collaborateurs
- 440 magasins dont 30 à l'international et hors France métropolitaine
- 5 millions de clients adhérents au programme de fidélité
- Géo habille 1 Français sur 4, 17 000 références en magasin et sur Internet
- 7^{ème} enseigne de distribution dans l'équipement à la personne en France
- 4^{ème} enseigne la mieux considérée par ses collaborateurs dans le secteur de l'habillement.

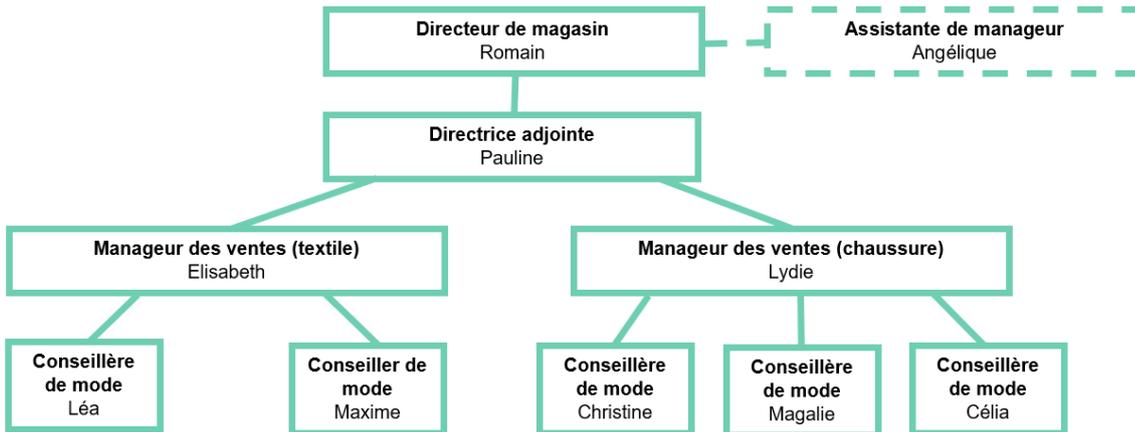
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 2 sur 14

B - Présentation du point de vente Gémo de Beauvais



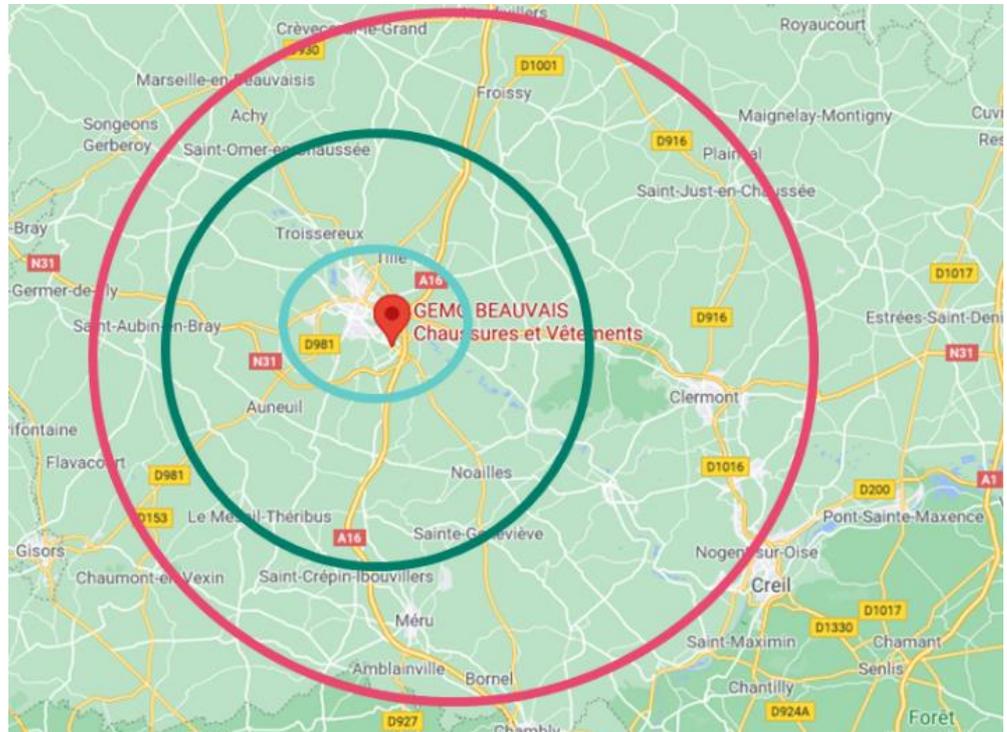
Cette grande surface spécialisée est située dans la zone d'activité commerciale de Thers, implantée dans la commune de Beauvais (département de l'Oise). Sa surface de vente est de 2 250 m². Elle emploie 10 personnes. Son chiffre d'affaires est de 1 235 € / m².

Structure hiérarchique :



Zone de chalandise :

Zone 1 : de 0 à 10 minutes
 Zone 2 : de 10 minutes à 20 minutes
 Zone 3 : de 20 minutes à 40 minutes



LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 :	Contrat de travail à durée déterminée	page 7
ANNEXE 2 :	Fiche de poste conseiller de mode (F/H) – Niveau 1	page 9
ANNEXE 3 :	CV reçus pour le poste de conseiller de mode	page 11
ANNEXE 4 :	Prise de notes de Romain lors des entretiens pour le poste de conseiller de mode	page 12
ANNEXE 5 :	Rétroplanning prévisionnel de l'opération 'rentrée des classes 2022'	page 13
ANNEXE 6 :	Calendrier de l'année 2022	page 14

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 4 sur 14

Situation professionnelle problématisée

L'opération annuelle de la rentrée des classes est un moment fort du magasin Gémo de Beauvais. Le directeur du magasin, Romain, prévoit une forte activité pour la période de septembre. Il souhaite que vous l'aidiez à réaliser les trois missions suivantes.

Mission 1 : La préparation et le suivi de l'opération de rentrée des classes

L'opération commerciale de rentrée des classes qui commencera le lundi 29 août en magasin nécessite une préparation en amont de l'événement.

L'organisation initialement prévue est modifiée :

- L'activité « préparation et envoi de la campagne de communication locale » dure 3 jours au lieu d'une journée ;
- L'activité « réception et contrôle de la nouvelle collection » dure 2 jours et demi au lieu d'une journée.

1.1 Évaluez l'impact de ces changements sur l'organisation et la durée de l'opération de rentrée des classes.

Pour lancer cette opération, Romain animera une réunion d'équipe.

1.2 Déterminez la date à laquelle cette réunion devra avoir lieu et rédigez son plan de déroulement.

Mission 2 : La recherche et l'analyse des candidatures

La rentrée des classes est une période durant laquelle le surcroît d'activité nécessite le recrutement d'une personne sur un contrat à durée déterminée de 35 heures d'une durée d'un mois pour le poste de conseiller(ère) de mode.

2.1 Concevez l'annonce de recrutement qui sera publiée sur les réseaux sociaux.

2.2 Analysez les CV reçus et proposez à Romain les deux candidatures qui vous semblent les plus adaptées. Justifiez votre démarche de sélection ainsi que votre proposition finale.

Mission 3 : Le recrutement et l'intégration du nouveau collaborateur

Vous avez choisi les deux candidats que Romain va recevoir en entretien. Il souhaite les mettre en situation afin de retenir la candidature la plus adaptée pour le poste de conseiller(ère) de mode.

3.1 Proposez et justifiez deux mises en situation concrètes permettant d'évaluer le degré de maîtrise des domaines de contribution et missions présentés dans la fiche de poste.

3.2 Analysez la prise de notes de Romain et choisissez le ou la candidat(e) à retenir en justifiant votre proposition.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 5 sur 14

La semaine suivant l'intégration de cette nouvelle recrue, Romain constate qu'elle fait preuve d'un manque d'empathie et de disponibilité vis-à-vis de la clientèle. Il surprend par ailleurs un échange entre deux conseillers de mode se plaignant de ce comportement et évoquant deux appels téléphoniques personnels auxquels aurait répondu leur collègue sur la surface de vente.

3.3 Proposez des modalités d'intervention de Romain pour gérer cette situation. Justifiez votre démarche.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 6 sur 14

ANNEXE 1 : Contrat de travail à durée déterminée
Cette annexe correspond à l'annexe 20 du contexte national.

Entre la SOCIETE GEMO et

1° OBJET :

Nous avons le plaisir de vous confirmer votre engagement au sein de notre société à compter du/...../.....

2° MOTIF DU CONTRAT : (contrat étudiant : oui non) vacances scolaires uniquement

Remplacement de salarié absent :

Nom et prénom du salarié absent

Emploi du salarié absent :

conseiller de mode niveau ... manager de vente niveau ...

adjoint directeur du magasin

(Vous remplacerez partiellement cette personne dans la partie des fonctions qui vous incombent)

Motif de l'absence du salarié :

Date de fin du contrat :/...../.....

Surcroît exceptionnel d'activité lié à l'activité commerciale : date de fin du contrat/...../.....

3° EMPLOI EXERCÉ/STATUT :

Conseiller de mode niveau 1, statut employé

4° MUTATION :

Vous pourrez être muté(e), temporairement ou définitivement, au sein d'un autre magasin GEMO exploité dans le même secteur géographique.

5° DURÉE HEBDOMADAIRE DE TRAVAIL :

temps complet (35h) temps partiel : indiquer le nombre d'heures hebdomadaire : heures

La durée hebdomadaire de travail sera répartie comme suit (à remplir uniquement en cas de temps partiel) :

Le Lundi heures	Le Jeudi heures	Le Dimanche heures
Le Mardi heures	Le Vendredi heures	Total heures
Le Mercredi heures	Le Samedi heures		

Les horaires de travail de chaque journée travaillée vous seront communiqués par voie d'affichage. En cas de modification de la répartition des heures de travail, vous en serez informé(e) 7 jours avant. Cette éventuelle modification pourra intervenir afin de pallier tout événement qui conduirait à désorganiser le bon fonctionnement du magasin.

6° HEURES COMPLÉMENTAIRES (si temps partiel) :

À notre demande, des heures complémentaires pourront être effectuées dans la limite définie par la convention collective nationale applicable au présent contrat. La majoration de salaire pour chaque heure complémentaire accomplie dans la limite d'1/10 de la durée de travail prévue ci-dessus sera de 10 %. Au-delà, les heures complémentaires effectuées seront majorées de 25 %.

7° PÉRIODE D'ESSAI :

Le présent contrat ne sera définitivement conclu qu'après une période d'essai fixée selon les modalités définies ci-après. Contrat inférieur ou égal à six mois : 1 jour d'essai par semaine de travail (dans la limite de 14 jours calendaires). Contrat supérieur à six mois : période d'essai d'un mois.

Au cours de cette période, chacune des parties pourra rompre le contrat sans indemnité, sous réserve de respecter le délai de prévenance prévu par les articles L.1221-25 et L.1221-26 du Code du Travail

8° RUPTURE DU CONTRAT :

Au terme de la période d'essai, chaque partie peut mettre fin au contrat de travail, conformément aux dispositions légales et conventionnelles applicables au sein de l'entreprise.

9° RÉMUNÉRATION :

10.25 € bruts / heure

10° CONDITIONS PARTICULIÈRES :

Il vous est formellement interdit d'utiliser votre téléphone portable au sein de la surface de vente et ce, à des fins personnelles. De même, les outils informatiques éventuellement mis à votre disposition par l'entreprise sont à usage exclusivement professionnel.

Si temps partiel : Vous bénéficierez de tous les droits et avantages reconnus aux salariés à temps plein, dans notre société. La société vous garantit un traitement équivalent aux autres salariés de même qualification professionnelle et de même ancienneté, en ce qui concerne notamment les possibilités de promotion, de déroulement de carrière et d'accès à la formation professionnelle.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 7 sur 14

11° CONVENTION COLLECTIVE APPLICABLE :

(Rayer la mention inutile)

GEMO : Convention Collective Nationale du commerce succursaliste de la Chaussure.

GEMO Vêtements : Convention Collective Nationale des Maisons à Succursales de Vente au détail d'Habillement.

12° CAISSE DE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE : AG2R – 104-110 boulevard Haussmann – 75379 PARIS CEDEX 08.

13° MUTUELLE :

L'adhésion à la mutuelle est facultative :

Vous adhérez à la Mutuelle Vous n'adhérez pas à la Mutuelle

Vous pouvez contacter Harmonie Mutuelle au 09.80.98.00.18. Votre espace adhérent est également accessible depuis www.harmonie-mutuelle.fr et dont la création se fait en quelques clics.

14° PRÉVOYANCE :

Vous bénéficiez d'un régime de prévoyance collectif et obligatoire, mis en place par décision unilatérale de l'entreprise et dont la gestion est confiée à GENERALI. La cotisation est prélevée chaque mois sur votre salaire. Votre cotisation et les prestations sont susceptibles d'évoluer en cas de modification du régime ou de l'évolution des taux d'appel. Vous reconnaissez avoir reçu une notice d'information à cet égard lors de votre embauche.

15° CODE PERSONNEL :

Un code vendeur vous est attribué pour les encaissements. Il est associé à un code secret personnel saisi par le collaborateur. Ce dernier est strictement confidentiel et ne doit être communiqué à personne. En cas d'achat personnel pendant les heures de travail, l'encaissement devra être effectué par une tierce personne. Votre responsable devra également être informé.

16° BULLETIN DE SALAIRE :

Votre bulletin de salaire sera remis au format électronique, déposé dans votre coffre-fort numérique (MyArkevia), dans lequel il sera conservé 50 ans. Un code d'activation personnel vous sera alors communiqué lorsque votre premier bulletin de paie vous sera transmis par courrier postal. Vous pouvez renoncer à la dématérialisation de vos bulletins de salaire. En l'absence de compte créé sur le site MyArkevia, vous continuerez de recevoir vos bulletins de salaire au format papier.

17° INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

En sa qualité de responsable de traitement, la société veille à se conformer à la législation relative à la protection des données personnelles (notamment à la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ainsi qu'au règlement n°2016-678 du 27/04/2016 européen de protection des données).

Les informations collectées par la société sont nécessaires à l'exécution du présent contrat de travail et la société ne traitera pas de données à d'autres fins que l'exécution dudit contrat.

L'ensemble des données à caractère personnel dont la communication est demandée, est nécessaire pour l'exécution des prestations du contrat de travail. Le défaut de communication de ces informations empêchera donc la conclusion et/ou l'exécution du contrat.

La société s'engage à ne transférer ces informations qu'aux services internes et prestataires ou sous-traitants intervenant dans le cadre du présent contrat, pour les besoins du contrat.

La société prend toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données collectées et toute utilisation détournée de ces données.

Le salarié dispose de la faculté d'exercer, dans les hypothèses définies par la réglementation, ses droits d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité portant sur les données le concernant ainsi que du droit de demander la limitation ou de s'opposer au traitement. Le salarié peut également définir les directives relatives à l'exercice desdits droits après son décès. Ces droits peuvent être exercés en écrivant au service des ressources humaines, Route de Chaudron, Saint Pierre Montlimart (49111) Montreault Sur Evre.

Le salarié dispose enfin du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, à savoir la CNIL.

La société se réserve le droit de donner accès aux données à caractère personnel en sa possession à la demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'embauche du salarié et pour l'exécution du contrat de travail seront conservées pour la durée du contrat augmentée des délais de prescription en matière sociale et de la durée nécessaire à l'exercice ou la défense par l'entreprise de ses droits en justice.

18° DIVERS :

Vous reconnaissez avoir pris connaissance des dispositions du règlement intérieur ainsi que de la fiche de poste en lien avec votre emploi, annexés à votre contrat. Vous vous engagez à informer la société dans les meilleurs délais de tout changement dans votre situation personnelle.

Fait en 3 exemplaires, dont 1 remis au salarié,
le/...../.....

Pour la société

Signature

Le contractant (Nom /Prénom)

Signature

Gémo France

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 8 sur 14

ANNEXE 2 : Fiche de poste conseiller de mode (F/H) – Niveau 1

Cette annexe correspond à l'annexe 21 du contexte national.

DÉFINITION DE LA MISSION

Le conseiller de mode veille à la satisfaction du client et contribue au développement des ventes. Tout en restant disponible pour la clientèle, il assure le traitement des produits de la livraison à la mise en rayon, dans le respect des consignes transmises par son responsable.

DOMAINES DE CONTRIBUTION ET MISSIONS

1- Gestion des produits

Réceptionner et traiter les livraisons de marchandises

- Veiller à la conformité des livraisons dans sa globalité
- Déballer, trier, biper, cintrer, étiqueter les marchandises
- Gérer les colis WEB (réception, validation et remise aux clients)

Participer à la gestion des stocks et aux inventaires

- Assurer les transferts
- Gérer les retours aux stocks
- Gérer les dépôts temporaires
- Assurer le retrait des défectueux de la surface de vente
- Participer aux inventaires (rechercher les écarts et repérer les produits)
- Assurer les changements de prix et/ou de références

2- Préparation de la surface de vente

Participer à l'implantation des produits en rayon

- Réapprovisionner les rayons en cours de journée, en fonction des demandes faites par son supérieur hiérarchique
- Assurer la mise en valeur des produits en fonction de la théâtralisation définie par l'enseigne (habiller les bustes, podiums, mannequins, murs tendances...)
- Veiller à l'attrait et à la propreté des linéaires (équilibre des rayons...)

Nettoyer et entretenir l'espace de vente et ses annexes

- Assurer le nettoyage de la surface de vente et des parties communes (par roulement)
- Veiller au rangement des cabines, des rayons et de la réserve

3- Relation client

- Accueillir et conseiller le client
- Accueillir les clients conformément à la procédure définie (S.B.A.M.P et distribution flyers, catalogues...)
- Identifier ses besoins
- Accompagner/orienter les clients en surface de vente et en cabines d'essayage
- Conseiller sur les produits dans le respect de la charte commerciale (services tels que les retouches...)

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 9 sur 14

4- Gestion les opérations de caisse

- Encaisser les clients selon les principes définis dans l'entreprise (Ex : proposition de sacs réutilisables...)
- Effectuer les échanges et/ou remboursements, selon la procédure définie
- Assurer la bonne gestion comptable de la caisse

RELATIONS FONCTIONNELLES INTERNES ET EXTERNES

Relations fonctionnelles internes :

- Hiérarchiques : directeur de magasin, adjoint et manager des ventes
- Transverses : les équipes PDV, les installateurs, les services support du siège

Relations fonctionnelles externes : Les clients

Nombre des personnes encadrées :

- Directement : 0
- Indirectement : 0

PROFIL ATTENDU

- Recrutement externe : formation de niveau CAP à Bac pro, dans le domaine de la vente et/ou de la distribution, complétée idéalement par une expérience d'1 an dans un emploi similaire.
- Recrutement interne : accès au collaborateur ayant occupé l'emploi d'installateur, un poste en alternance et présentant le potentiel pour accéder à cet emploi.

COMPÉTENCES REQUISES

Savoir :

- Savoir lire, écrire et compter
- Maîtriser les techniques de mise en rayon
- Maîtriser les règles d'hygiène et de sécurité, et notamment les gestes et postures de manutention
- Connaître les produits commercialisés (matière, qualité, origine...)
- Respecter des consignes

Savoir-faire technique et méthodologique :

- Utiliser des engins de manutention non motorisés (transpalette, diable...)
- Associer des produits
- Réaliser du conseil à la vente
- Procéder à l'inventaire, à la réception et à la vérification des marchandises

Savoir-être :

- Dynamique
- Polyvalent
- Bon relationnel
- Sens du client
- Esprit d'équipe
- Goût pour la mode
- Ponctualité

Gémo France

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 10 sur 14

ANNEXE 3 : CV reçus pour le poste de conseiller de mode

Cette annexe correspond à l'annexe 22 du contexte national.

Aurélié P., 28 ans, permis B	Ludivine G., 21 ans, permis B	Arnaud V., 25 ans, permis B
<p>EXPÉRIENCES :</p> <p>Conseillère de vente en bijouterie Octobre 2019 - aujourd'hui</p> <p>Assistante commerciale et administrative Technik autos avril 2019 - octobre 2019 Vente de véhicules neufs et occasion</p> <p>Conseillère de vente en institut de beauté Escal bio août 2015 - décembre 2017</p> <p>Conseillère de vente en institut de beauté Amazone juillet 2013 –juillet 2015</p> <p>Stagiaire Magasin Men's et Men's Chic septembre 2010 - mars 2013 Gestion du magasin / caisse / accueil et renseignement de la clientèle / mise en rayons / réception / gestion des stocks (24 semaines)</p> <p>Stagiaire Kiabi septembre 2009 - juin 2010 Caisse / Accueil et conseils de la clientèle / mise en rayons, (6 semaines) étiquetages et rangement du magasin</p> <p>FORMATION Baccalauréat professionnel Commerce 2012 BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers 2009 – 2010</p> <p>COMPÉTENCES Compétences informatiques : Internet, Google, Microsoft Word, Excel, Powerpoint, Microsoft Office, EBP gestion commerciale Gestion du compte Gestion des relations clients Service à la clientèle Vente</p>	<p>Formations 11/2019 : Apprentissage en assistance vétérinaire, GIPSA de Lens 2018-2019 : 1^{ère} année de DUT Génie Biologie option IAB, IUT d'Amiens 2018 : Obtention du Baccalauréat technologique STAV (Sciences et Technologie de l'Agronomie et du Vivant), option Aménagement et Valorisation des Espaces, LEGTA d'Airion</p> <p>Expérience professionnelle 03/2021 à aujourd'hui : CDD en vente de prêt-à-porter - GEMO Beauvais (60000) 07/2020 : CDD en vente de prêt-à-porter - C&A Beauvais (60000) 11/2019 : Apprentissage à la clinique vétérinaire Heliovet de Crèvecœur-le-Grand et de Grandvilliers 05/2019 : Contrat intérimaire - préparateur de commandes chez ADS (Alpha Direct Services, Beauvais (60000) 08/2018 : Travail civique dans l'association ACCPA (Association Cantonale de Coordination pour les Personnes Âgées) avec obtention d'un certificat d'achèvement de service civique 2016 : Stage en service technique (tonte, taille de haies, désherbage) 2012 : Stage d'observation en agence immobilière (Accueil, visites, états des lieux)</p>	<p>Expérience professionnelle Zara Amiens Mars 2018- aujourd'hui Vendeur • Accueil client • Animation de la surface de vente • Gestion des livraisons et des stocks • Fidélisation client • Ouverture/fermeture du magasin</p> <p>DPAM Compiègne Septembre 2016-février 2018 Vendeur • Accueil et conseil client • Réassort • Réalisation de vitrines • Encaissement • Participation aux inventaires</p> <p>Leclerc Tillé Août 2014- Septembre 2016 Préparateur commande Drive</p> <p>Formation 2014 : Baccalauréat professionnel Métiers de la mode 2012 : BEP métiers de la mode- Vêtement</p> <p>Qualités • Excellent sens du relationnel • Dynamique • Esprit d'équipe</p> <p>Centres d'intérêt • Blogueur mode</p>

Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 11 sur 14

ANNEXE 4 : Prise de notes de Romain lors des entretiens pour le poste de conseiller de mode

Cette annexe correspond à l'annexe 23 du contexte national.

Aurélie P., 28 ans, permis B

La candidate a une belle expérience dans des activités commerciales variées. Elle maîtrise parfaitement les techniques de vente liées au secteur de l'habillement.

Elle a fait progresser le chiffre d'affaires de la bijouterie dans laquelle elle travaille actuellement (+10 % sur les 6 derniers mois). Selon elle, c'est grâce à un relationnel installé avec les clients qu'elle a pu les fidéliser. Lors de la mise en situation, elle a effectivement montré qu'elle savait parfaitement détecter les besoins des clients, tout en les accompagnant jusqu'au paiement.

Elle représente bien les valeurs que souhaite véhiculer notre enseigne.

Lors de l'échange, elle montre des faiblesses sur la connaissance du merchandising et de son importance pour développer le chiffre d'affaires.

En revanche, elle maîtrise parfaitement les stocks et a une parfaite connaissance de la gestion quotidienne du point de vente.

Elle sait utiliser les outils informatiques de base mais elle est convaincue que la vente physique est plus importante que les ventes en ligne, et n'est pas formée pour la gestion omnicanale.

Satisfaire le client reste sa priorité.

Ludivine G., 21 ans, permis B

Les techniques de vente ne sont pas issues de son parcours scolaire mais elle a acquis de bonnes bases lors des expériences en CDD. Elle a un bon sens de l'accueil et identifie bien les besoins des clients. En effet, lors de la mise en situation, elle a su proposer le produit adapté et augmenter les ventes grâce à des produits complémentaires.

Les techniques de merchandising sont approximatives mais la candidate en perçoit bien les enjeux et a une réelle motivation pour apprendre.

Elle a bien saisi que le chiffre d'affaires s'accroît grâce au merchandising.

Lors de l'échange, la candidate démontre qu'elle connaît bien les produits, et a une fine analyse de la gamme proposée par Géméo.

Elle est très autonome dans son travail et comprend rapidement les activités qui lui sont confiées.

Il est à noter que la candidate a un savoir-être perfectible. En effet, elle peut parfois être « trop détendue » dans l'expression verbale lors de l'entretien (« ouais, genre »).

De plus, elle n'apprécie pas la contradiction, ce qui peut montrer des limites lors des échanges avec les clients. Cela s'est ressenti lors d'une mise en situation proposée avec une cliente exigeante ayant une réclamation.

La candidate fait preuve de disponibilité et de réactivité, et elle connaît les outils digitaux.

Arnaud V., 25 ans, permis B

Les techniques de vente ont été acquises au fil des expériences professionnelles qui ont permis une montée en compétence dans la prise en charge du client.

Les techniques de merchandising sont globalement bien intégrées. Le candidat mesure leur place centrale dans la fluidification du parcours d'achat et l'optimisation de l'expérience client. Il apporte des solutions éprouvées dans les différents points de vente dans lesquels il a travaillé.

L'échange permet d'apprécier la bonne connaissance des produits, des matériaux et des procédés dans le domaine du vêtement. Il a également montré la curiosité du candidat au sujet des partis pris de notre enseigne et de son environnement. La connaissance et l'analyse de l'assortiment restent à consolider dans le domaine de la chaussure.

La mise en situation (via des sketches) met en lumière des points forts en termes d'accueil et de découverte des besoins, de proposition de produits coordonnés, complémentaires et esthétiques et donc de contribution aux indicateurs clés de performance. Les points faibles se cristallisent autour de la gestion de situations conflictuelles (clients insatisfaits ou collaborateurs indécis) et la maîtrise des outils digitaux.

Le candidat montre qu'il comprend et intègre les enjeux liés à la gestion du magasin. Il a conscience de l'importance d'un traitement rapide et efficace des colis afin d'assurer la disponibilité de l'offre et ainsi toujours mieux satisfaire le client. En revanche, il n'a pas une vision globale de la notion d'inventaire et de ses enjeux particulièrement en termes de démarque.

Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 12 sur 14

ANNEXE 5 : Rétroplanning prévisionnel de l'opération rentrée des classes 2022

Cette annexe correspond à l'annexe 29 du contexte national.

Activité	Tâche	Durée en jours	Antériorités
Réunion de l'équipe	A	½	-
Évaluation des besoins humains	B	3	-
Recrutement des CDD	C	13	B
Préparation et envoi de la campagne de communication locale	D	1	-
Réception et contrôle de la nouvelle collection	E	½	A-C-D
Réception de PLV/ILV	F	½	A
Antivolage des produits	G	½	E
Réception et contrôle du nouveau mobilier	H	1	E
Enlèvement des produits de l'ancienne collection et implantation des produits, du balisage	I	2	F-G-H
Démarrage de l'opération rentrée des classes	J	1	I

*Document auteur*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2022
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 22MCOMEC-M1	Page 13 sur 14

ANNEXE 6 : Calendrier de l'année 2022

Cette annexe correspond à l'annexe 30 du contexte national.

CALENDRIER 2022

JANVIER 01/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
1						1	2
2	3	4	5	6	7	8	9
3	10	11	12	13	14	15	16
4	17	18	19	20	21	22	23
5	24	25	26	27	28	29	30
6	31						

FEVRIER 02/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
6		1	2	3	4	5	6
7	7	8	9	10	11	12	13
8	14	15	16	17	18	19	20
9	21	22	23	24	25	26	27
10	28						

MARS 03/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
10		1	2	3	4	5	6
11	7	8	9	10	11	12	13
12	14	15	16	17	18	19	20
13	21	22	23	24	25	26	27
14	28	29	30	31			

AVRIL 04/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
14					1	2	3
15	4	5	6	7	8	9	10
16	11	12	13	14	15	16	17
17	18	19	20	21	22	23	24
18	25	26	27	28	29	30	

MAI 05/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
18							1
19	2	3	4	5	6	7	8
20	9	10	11	12	13	14	15
21	16	17	18	19	20	21	22
22	23	24	25	26	27	28	29
23	30	31					

JUIN 06/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
23			1	2	3	4	5
24	6	7	8	9	10	11	12
25	13	14	15	16	17	18	19
26	20	21	22	23	24	25	26
27	27	28	29	30			

JUILLET 07/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
27					1	2	3
28	4	5	6	7	8	9	10
29	11	12	13	14	15	16	17
30	18	19	20	21	22	23	24
31	25	26	27	28	29	30	31

AOÛT 08/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
32	1	2	3	4	5	6	7
33	8	9	10	11	12	13	14
34	15	16	17	18	19	20	21
35	22	23	24	25	26	27	28
36	29	30	31				

SEPTEMBRE 09/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
36				1	2	3	4
37	5	6	7	8	9	10	11
38	12	13	14	15	16	17	18
39	19	20	21	22	23	24	25
40	26	27	28	29	30		

OCTOBRE 10/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
40						1	2
41	3	4	5	6	7	8	9
42	10	11	12	13	14	15	16
43	17	18	19	20	21	22	23
44	24	25	26	27	28	29	30
45	31						

NOVEMBRE 11/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
45		1	2	3	4	5	6
46	7	8	9	10	11	12	13
47	14	15	16	17	18	19	20
48	21	22	23	24	25	26	27
49	28	29	30				

DECEMBRE 12/2022

	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
49				1	2	3	4
50	5	6	7	8	9	10	11
51	12	13	14	15	16	17	18
52	19	20	21	22	23	24	25
53	26	27	28	29	30	31	