

E6 – PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE (coefficient 4) (Unité U6)

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions commerciales ayant une incidence directe sur le développement d'une unité commerciale en appréciant les conséquences de tous ordres qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités.

L'épreuve s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait souvent partie. Ceci implique non seulement une bonne compréhension du fonctionnement local de l'unité commerciale mais surtout d'estimer sa marge de manoeuvre, d'apprécier son projet dans la globalité de la politique du réseau et de savoir communiquer sur son projet.

Dans le cadre de cette épreuve, 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.

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

C'est au travers d'un diagnostic commercial de son unité commerciale d'accueil (contrat de travail ou stage) que le candidat doit faire émerger un projet qu'il présentera au titre de cette épreuve.

2. Contenu

L'unité U6 est validée par le contrôle des compétences suivantes :

- C11 Constituer une équipe commerciale professionnelle et motivée
- C22 Assurer la gestion prévisionnelle
- C23 Assurer la communication des résultats de l'activité
- C3 Piloter des projets d'action commerciale ou de management
- C42 Assurer la qualité de service à la clientèle
- C43 Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale
- C5 Gérer l'offre de produits/services
- C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants qui seront vérifiés à cette occasion :

- **S41 les bases de la mercatique**
- **S43 la mercatique des réseaux d'unités commerciales**
- **S52 le manageur de l'unité commerciale**
- **S53 le management de l'équipe de l'unité commerciale**
- **S54 l'organisation de l'équipe**
- **S55 le management de projet**
- **S62 gestion des investissements**
- **S63 gestion de l'offre l'unité commerciale**
- **S64 gestion prévisionnelle**
- **S65 évaluation des performances de l'unité commerciale**
- **S73 la communication dans la relation managériale**
- **S74 la communication dans la relation commerciale**
- **S8 informatique commerciale**

3. Critères d'évaluation

L'évaluation des compétences implique la mobilisation des savoirs associés cités précédemment et s'appuiera sur les critères suivants :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés
- Qualité et actualité de l'analyse du contexte local de l'unité commerciale et de son insertion dans un réseau
- Qualité du diagnostic et de la démarche qui y a conduit
- Diversité des solutions envisagées et adaptation des préconisations
- Repérage et traitement de la diversité des implications humaines, financières, organisationnelles de la décision
- Rigueur de la méthodologie de recherche d'informations
- Rigueur dans l'exploitation des informations commerciales
- Maîtrise des moyens offerts par l'informatique commerciale
- Clarté des explications et de l'argumentation
- Qualité de la communication écrite

4. Modalités d'évaluation

A - Forme ponctuelle

Épreuve orale : 40 minutes – Coefficient 4

Le dossier support de l'épreuve

Le candidat doit produire un dossier personnel descriptif du projet de développement de l'unité commerciale qu'il a étudié au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle, durant son stage de deuxième année.

Le projet présenté par le candidat peut avoir ou non été mis en oeuvre : on se limite à sa conception et aux premières réflexions de mise en oeuvre pour l'évaluation.

Le candidat doit produire un dossier d'étude (10 pages maximum) sur son projet de développement de l'unité commerciale.

Celui-ci doit comporter :

- Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale dans son contexte local et le cas échéant dans le contexte de son réseau,
- Un diagnostic partiel de l'unité commerciale précisant les conditions, moyens, méthodes ... permettant d'aboutir et d'étayer ce diagnostic,
- Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée,
- Une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation,
- Des premières réflexions pour la mise en oeuvre de la préconisation.

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

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier au contexte de l'entreprise d'accueil et sur la réalité du travail d'étude mené par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.

En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve orale

L'épreuve se déroule en deux parties :

Première partie de l'interrogation, Présentation du projet de développement de l'unité commerciale

– 15 minutes au maximum :

Deuxième partie de l'interrogation, Entretien avec la commission d'interrogation – le reste du temps – portant sur :

- Le contenu, les méthodes et l'argumentation présentés par le candidat pendant la première partie de l'épreuve
- Les connaissances mobilisées par le candidat à l'occasion de la construction de son projet de développement.

La durée totale de l'épreuve ne peut excéder 40 minutes.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Développement des unités commerciales* ou de *Gestion de la relation commerciale* ou de *Management et gestion des unités commerciales* ;
- un professionnel. En cas d'absence de celui-ci, il sera remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

B- Contrôle en cours de formation

Il consiste en deux situations d'évaluation pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à ceux de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission d'interrogation sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement, selon les mêmes critères que ceux utilisés pour l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

Le candidat se présente, en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation, à chacune de ces évaluations dès qu'il estime être prêt.

Ces situations d'évaluation reposent sur deux dossiers distincts qui sont une décomposition du dossier unique de l'évaluation ponctuelle :

Dossier 1 :

- Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale dans son contexte local et le cas échéant dans le contexte de son réseau ;
- Un diagnostic partiel de l'unité commerciale précisant les conditions, moyens, méthodes permettant d'aboutir et d'étayer ce diagnostic ;

Dossier 2 :

- Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée ;
- Une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation ;
- Des premières réflexions pour la mise en oeuvre de la préconisation.

En dehors de ces dossiers fournis à la commission d'interrogation avant les épreuves à une période fixée par l'établissement de formation, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier au contexte de l'entreprise d'accueil et sur la réalité du travail d'étude mené par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux

Situation d'évaluation n°1 : Diagnostic commercial - Coefficient 2

Elle consiste, à partir du dossier n°1 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation par le candidat du contexte du projet et du diagnostic auquel il aboutit.

Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et des connaissances mobilisées pour mener son analyse.

Situation d'évaluation n°2 : Préconisations pour le développement - Coefficient 2

Elle consiste, à partir du dossier n°2 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation structurée et argumentée par le candidat de ses préconisations.

Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et des connaissances mobilisées pour mener son analyse.

Notation des candidats

Les commissions d'interrogation de l'établissement de formation adressent, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, au jury final une proposition de note et une fiche d'évaluation du candidat par situation d'évaluation. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, la note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication du dossier du candidat et de tous les documents d'aide à la notation utilisés par les interrogateurs. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.