**BTS MUC - Lycée Georges Braque**

**LIVRET DE COMPÉTENCES ACRC**

**Années 2015 /2017**

**Étudiant :**

**UC :**

**Professeur référent : K. Macé**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Degré de maîtrise DES COMPÉTENCES** | | | |
| **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 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C41 - VENDRE** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **411 - préparer l'entretien de vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les docs et supports d'aide à la vente élaborés sont structurés et mettent en valeur les caractéristiques essentielles de l'offre commerciale |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - ils prennent en compte les attentes du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - leur utilisation est maîtrisée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **412 - établir le contact avec le client** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les conditions favorables au bon déroulement de l'entretien avec le client sont mises en place |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le profil du client est identifiée, ses critères de choix et ses attentes sont repérés, hiérarchisés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - un comportement d'écoute active est adopté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **413 - argumenter** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'argumentation est adaptée aux problématiques du client et de l'offre |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les objections sont repérées, hiérarchisées et traitées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - une solution adaptée aux attentes du client est présentée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **414 - conclure la vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les signaux de décision d'achat sont repérés et exploités |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C42 -**  **ASSURER LA QUALITÉ DE SERVICE À LA CLIENTÈLE** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **421 - accueillir, informer et conseiller** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'aménagement et l'ambiance créée dans l'espace de vente favorisent le confort d'achat et la satisfaction du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - un comportement d'écoute active du client est adopté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le client est guidé dans un souci de satisfaction et de rentabilité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - toute l'équipe est centrée sur l'écoute et la satisfaction du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **422 - gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - une solution adaptée est systématiquement recherchée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - une réponse pertinente, aux insatisfactions préalablement identifiées, est apportée dans les meilleurs délais |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - toute suggestion est étudiée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les informations recueillies auprès des clients sont analysées et transmises aux services concernés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **423 - suivre la qualité des prestations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les procédures sont formalisées, mises en œuvre et éventuellement adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la satisfaction des clients est mesurée au travers des indicateurs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les évaluations internes et externes aboutissent à des actions correctrices |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C53 - METTRE EN PLACE UN ESPACE COMMERCIAL ATTRACTIF ET FONCTIONNEL** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **531 - agencer la surface de vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les recommandations du siège ou de l'enseigne sont respectées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les facteurs d'ambiance sont bien perçus par les clients et facilitent le travail des personnels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les règles d'hygiène et de sécurité sont strictement respectées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les modifications éventuellement proposées sont argumentées en fonction des attentes des clients ou des gains d'efficacité potentiels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **532 - mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la place accordée aux marques, aux produits et aux services est conforme aux objectifs commerciaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la présentation des produits et des services facilite le confort d'achat du client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la présentation est conforme aux attentes des consommateurs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les performances commerciales et financières de la présentation des produits ou services sont mesurées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la réglementation en vigueur est respectée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - des solutions d'amélioration argumentées sont proposées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **533- assurer la qualité de l'information sur le lieu de vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'information sur le lieu de vente mise en place est conforme aux recommandations du siège ou de l'enseigne |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'information sur le lieu de vente mise en place est visible, compréhensible et utile pour les clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les nouveaux supports proposés améliorent le confort d'achat des clients |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C54 -**  **DYNAMISER L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **541 - organiser des actions de promotion des ventes** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les actions promotionnelles sont mises en œuvre en respectant les recommandations du siège ou de l'enseigne |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les initiatives locales d'actions promotionnelles sont argumentées en fonction de la performance commerciale des produits, des attentes des clients et des actions des concurrents |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le choix des actions est cohérent avec les objectifs, les produits, les cibles, les attentes des clients et respecte les contraintes légales |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les supports promotionnels crées respectent les contraintes définies par le siège ou l'enseigne et sont attractifs pour les clients actuels ou potentiels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les performances financières et commerciales des actions sont évaluées avec des indicateurs précis |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **542 - organiser des animations sur le lieu de vente** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les propositions d'animations sont argumentées en fonction de la situation commerciale des produits, des attentes des clients et des actions des concurrents |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les animations sont organisées avec rigueur (choix des moyens, gestion des équipes...) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les performances financières et commerciales des animations sont évaluées avec des indicateurs précis |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C61 - ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **611 - repérer les sources documentaires** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les sources d'information pertinentes sont connues |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la recherche des sources est méthodique avec un souci d'exhaustivité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le choix des sources est justifié |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'accès aux sources documentaires est maîtrisé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le choix des outils de recherche est adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les contraintes de temps, de coût et de qualité sont respectées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **612 - sélectionner les informations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - le choix des informations est justifié |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'information extraite des sources correspond aux critères de qualité exigés (fiabilité, pertinence et disponibilité) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **613 - mettre à disposition les informations** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les informations retenues doivent être intégrées au système d'information (rapidité de mise à disposition, accessibilité) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la disponibilité de l'information est signalée aux utilisateurs potentiels |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C62 -**  **RÉALISER ET EXPLOITER DES ÉTUDES COMMERCIALES** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **621 - concevoir et mettre en œuvre des études commerciales** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la méthodologie d'étude et sa mise en œuvre sont rigoureuses |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **622 - analyser les informations commerciales issues d'études et exploiter les résultats** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les résultats mis en valeur correspondent au problème posé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les recommandations sont cohérentes avec les résultats |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - elles respectent les contraintes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C63 - ENRICHIR ET EXPLOITER LE SYSTÈME D'INFORMATION COMMERCIAL** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **631 - mettre à jour les données du SIC** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'organisation du SIC est comprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les outils sont maîtrisés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'information commerciale est actualisée et enrichie en permanence |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les contraintes sont respectées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les consignes fournies sont comprises et appliquées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - des améliorations utiles et réalistes sont éventuellement proposées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **632 - interroger le SIC** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'interrogation est menée de manière réfléchie |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - la consultation permet d'obtenir les informations recherchées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les données sélectionnées sont pertinentes pour mettre en œuvre une action commerciale |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les informations obtenues sont cohérentes avec les objectifs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - des améliorations utiles et réalistes sont éventuellement proposées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Date :**  **COMPÉTENCE C64 -**  **INTÉGRER LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION DANS SON ACTIVITÉ** |  | | | |  | | | |  | | | |
| **Contexte :** | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | | □ UC □ lycée  □ oral □ écrit  □ MINI-CAS  □ activité  complémentaire | | | |
|  |  | | | |  | | | |  | | | |
| **FAP n° :** |  | | | |  | | | |  | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **641 - organiser son activité** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les outils et logiciels choisis sont adaptés aux tâches effectuées |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - leur utilisation est maîtrisée |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'utilisation des outils permet une organisation efficace de l'activité personnelle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **642 - organiser l'activité de l'équipe commerciale** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les outils et logiciels sont adaptés aux tâches effectuées par l'équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les membres de l'équipe sont formés et maîtrisent les outils. Ils les utilisent efficacement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - les outils contribuent à l'organisation efficace de l'équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - l'information nécessaire est diffusée régulièrement et correspond aux attentes des utilisateurs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | | | | | |