



Lycée Camille CLAUDEL
20 rue de la Lyre
78711 Mantes La Ville



BTS Management des Unités Commerciales

Dispositif 1+1

Résultats BTS MUC	2009	2010
Pourcentages	74 %	94 %

I. BTS MUC première année

• Sélection et origine des étudiants

Nous avons enregistré plus de 400 demandes d'inscription. 35 jeunes, au profil conforme à nos exigences, ont été sélectionnés. On note une part majoritaire de jeunes bacheliers technologiques série STG (54 %) puis 26 % des apprenants sont titulaires d'un baccalauréat professionnel, 11,5% d'un bac ES, et enfin 8,5 % d'un bac L (**annexe 1**).

• Organisation pédagogique

1. Le planning annuel (annexe 2)

Il permet de visualiser le déroulement de l'année et met en exergue les échéances importantes :

- Demi-journée d'entreprise
- Echéancier des composantes du dossier ACRC
- Conseils de classe
- BTS blancs
- Interventions de l'IFA
- Indicateurs de performances

2. L'indicateur de performance

Dans une logique de management d'équipe commerciale, nous avons établi un tableau récapitulatif qui reprend l'ensemble des notes obtenues par les étudiants, toutes matières confondues. Trois fois par an, il permet de réaliser un « ranking » des formés. Son intérêt est multiple :

Il donne à l'équipe pédagogique une vision globale et permet d'identifier les étudiants en difficulté ;

Il offre aux étudiants la possibilité de se situer dans chaque matière par rapport à l'ensemble de la classe.

De plus, cet indicateur rend les performances individuelles visibles afin de faire naître un sentiment d'émulation.

3. Le suivi individualisé

Chaque jeudi, des étudiants sont invités à un entretien avec des membres de l'équipe pédagogique, soit à la demande de celle-ci, soit à leur propre demande. Ce face-à-face permet de faire le point sur les difficultés rencontrées en termes de méthodes et de charge de travail, de résultats, de présentisme, de motivations...Ce suivi est réalisé de manière plus approfondie avec les titulaires d'un baccalauréat professionnel. La méthode de travail, d'apprentissage, le temps de travail à la maison, l'organisation personnelle sont examinés avec le jeune.

4. La poursuite de l'opération : « Carte d'identité ORTHOGRAPHIQUE »

Le professeur de « Culture Générale et Expression » cible les difficultés d'expression écrite de chaque jeune et ensuite chaque membre de l'équipe pédagogique prend en charge plusieurs jeunes et repère les fautes sur les copies. L'étudiant doit les corriger et renseigner le document de suivi afin d'identifier ses propres erreurs. Avec cet outil, il se rendra compte de ses fautes et sera capable de les identifier et de ne plus les répéter.

5. La rencontre Parents-Professeurs fin novembre :

- ❖ Expliciter le déroulement et la spécificité du dispositif BTS 1+1 MUC au Lycée Camille Claudel et à l'IFA du Mantois.
- ❖ Rendre compte du premier indicateur de performances.

6. Le suivi individualisé des étudiants (mercredi après-midi : 2heures).

Des séances dédiées au soutien et à l'approfondissement. Afin d'assurer un suivi pédagogique personnalisé, l'équipe met en place une plage horaire sur laquelle les étudiants sont invités à participer à des séquences de soutien et de remédiation en groupes réduits.

7. La journée d'intégration : jeudi 14 octobre.

Elle est à l'initiative de l'équipe pédagogique, mais est construite par l'ensemble des étudiants. Nous demanderons aux étudiants de présenter un journal télévisé après avoir étudié différents articles de journaux de la presse quotidienne. Chaque groupe, constitué d'un présentateur et d'un chroniqueur, sera filmé. Ce qui permettra une évaluation et une base de travail pour les séquences dédiées à la communication. L'après-midi, plus récréative, est réservée à des activités ludiques pour souder les membres du groupe.

8. La participation au Congrès National des Professeurs de Vente du 20 au 22 octobre. Conférences :

- « Les nouvelles approches du client chez BUT »
- « Des caves familiales à la grande distribution »

9. Les immersions professionnelles collectives.

Il y a quatre ans, nous avons rencontré le directeur du magasin BUT de Magnanville. Il est devenu un vrai partenaire de notre formation en accueillant deux jeunes par année scolaire lors du stage de première année en milieu professionnel et en signant avec certains, en seconde année, un contrat d'apprentissage. Le magasin actuel fermera ses portes le 30 novembre.



La nouvelle surface de vente sera installée en plein cœur de la zone d'activité commerciale de Buchelay.

Fort d'une collaboration efficace et de qualité, nous avons décidé de nous impliquer dans cette aventure par le biais de différents challenges commerciaux.

- **1. Le Meilleur vendeur BUT.**

Deux jeudis, par demi-groupe, les étudiants seront immergés dans le magasin et auront pour mission d'accueillir, d'orienter et de vendre les produits proposés. Un challenge est ouvert aux étudiants : **devenir le vendeur le plus performant.**

- Nombre de produits vendus
- Nombre de clients pris en charge
- Attitude professionnelle (dynamisme, sourire, initiative, réactivité)



- **2. La fermeture définitive de l'UC.**

Du 15 au 30 novembre, le magasin sera fermé. Ainsi, les étudiants devront préparer le déménagement (emballage, colisage), se familiariser avec les nouveaux plans, la nouvelle classification des produits, les nouvelles techniques de vente, le back office : la réserve, le S.A.V et la logistique.

- **3. De la nouvelle implantation à l'ouverture de BUT Buchelay.**

L'ouverture du nouveau point de vente est prévue le 1^{er} décembre. Les étudiants seront chargés de nouvelles missions : implantation des nouveaux univers de consommation, benchmarking...



10. Les projets encadrés (annexes 3 et 4)

Ils permettent aux jeunes de travailler en équipe, de développer leur autonomie et de favoriser des relations professionnelles avec les membres de l'équipe pédagogique. Il s'agit de présenter le BTS et sa particularité lors des journées portes-ouvertes, forum des métiers et dans les lycées du bassin du Mantois. Les étudiants évoluent en groupe, sont responsables de leur projet et sont suivis par un membre de l'équipe pédagogique. Ils sont évalués par celui-ci, cette évaluation est prise en compte dans la moyenne du second semestre.

11. L'évaluation relative à la participation de l'apprenant

Cette évaluation est conduite dans chaque discipline et tient compte du comportement, de l'attitude et de l'investissement des apprenants.

12. Le suivi d'élèves de Bac Pro ayant un projet de poursuite d'étude en BTS MUC

Après la présentation du BTS MUC par des étudiants titulaires d'un bac professionnel aux classes de Bac Pro du lycée Camille Claudel (Projet Encadré), les élèves des terminales Bac Pro intéressés ont la possibilité d'assister à des cours d'enseignement général et/ou d'enseignement professionnel. Un étudiant référent, issu de Bac Pro, est affecté auprès de chaque élève de Bac Pro. Un échange se fait au niveau des méthodes de travail, du contenu des séquences de cours et du niveau d'exigence attendu dans le supérieur. Une plaquette de présentation du BTS, le planning annuel, l'emploi du temps sont remis à l'élève. Un bilan

individuel est enfin réalisé avec le ou les professeurs de STS rencontré(s), et celui-ci est transmis au professeur principal de la classe de Bac Pro.

- **Stages en unités commerciales**

La première journée d'immersion se déroule le jeudi 4 novembre 2010. On retrouve l'ensemble des enseignes de la grande distribution du bassin correspondant au placement des jeunes de la précédente promotion.

Un document de suivi recense les activités réalisées, chaque demi-journée en UC, avec visa du tuteur et du professeur (**annexe 5**). Des travaux différents sont demandés aux étudiants en fonction du planning. Chaque étudiant fait le point sur l'avancement des différentes missions avec le professeur de GRC.

Durant les périodes en immersion, un membre de l'équipe pédagogique se rend en entreprise afin d'évaluer et de rédiger avec le tuteur un compte-rendu de visite (**annexe 6**). Lors de la visite de la deuxième période de stage, le tuteur, l'élève et le professeur remplissent une grille d'évaluation des compétences (**annexe 7**). Cet outil permet à la fois au jeune de réagir afin d'acquérir le niveau attendu en matière de compétences professionnelles en fin de première année et à la fois à l'entreprise pour proposer des tâches qui couvrent l'ensemble du référentiel. Une évaluation du comportement professionnel est réalisée et sera prise en compte dans le bulletin scolaire de l'étudiant au deuxième semestre.

II. BTS MUC deuxième année

- **Effectif et placement**

La classe compte 16 apprentis :

4	étudiants issus de Bac. Prof.commerce
9	de Btn STG
2	de baccalauréat ES
1	de baccalauréat L

- **Carnet de liaison**

Il permet de faire le lien entre le centre de formation et l'entreprise. Le jeune recense les contenus étudiés, les résultats obtenus à l'IFA et les activités réalisées dans son entreprise d'accueil. Cet outil est visé chaque semaine par le professeur responsable et par le tuteur et permet ainsi un suivi régulier.

- **Organisation pédagogique**

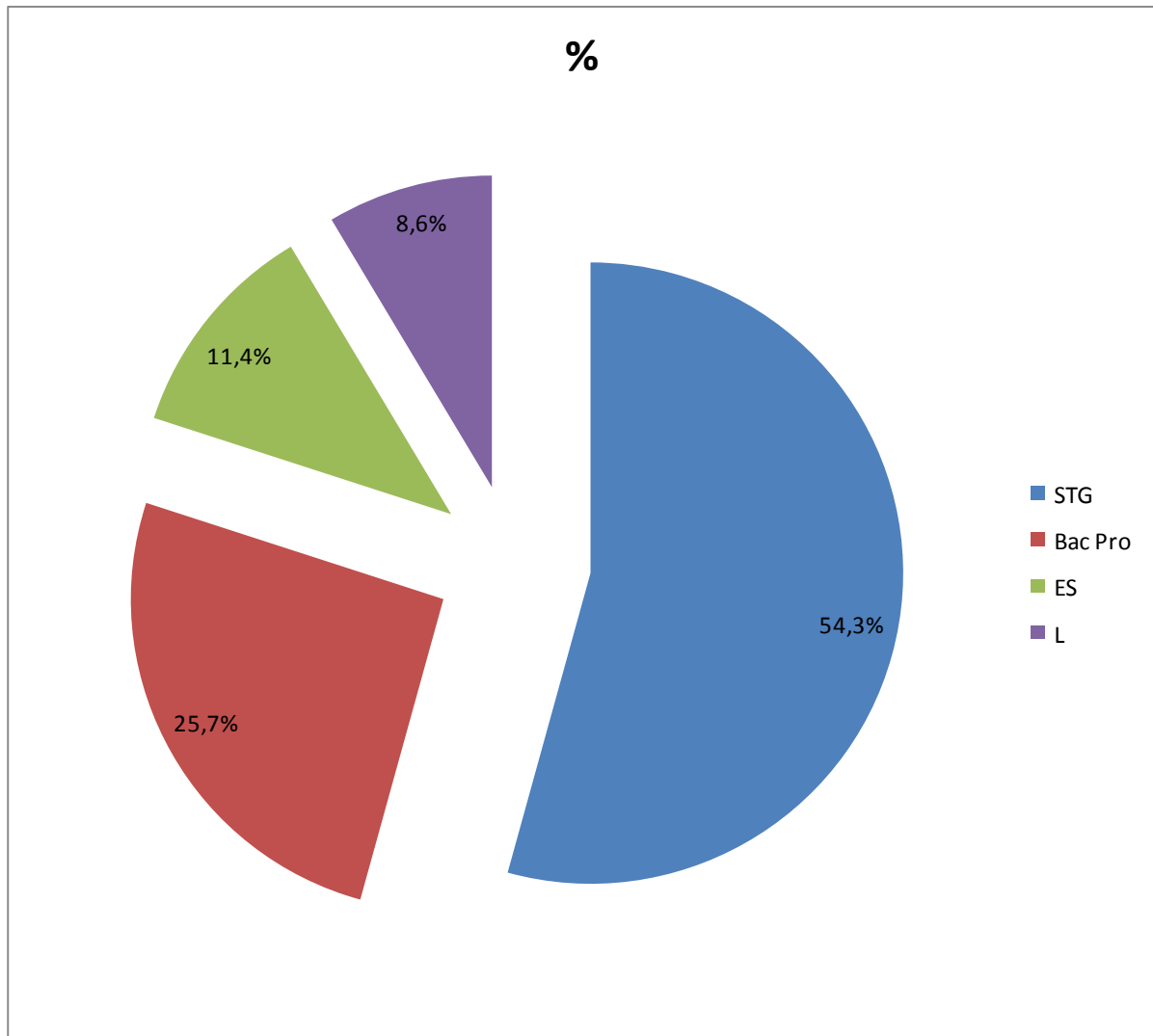
Chaque lundi, au centre de formation, les jeunes rendent compte de leur vécu professionnel (difficultés rencontrées, nature des travaux réalisés, avancement du PDUC).

Des visites dans les unités Commerciales d'accueil sont organisées et font l'objet d'un compte rendu. Un professeur de l'enseignement professionnel rencontre le maître d'apprentissage et le jeune et, ensemble, ils font un bilan sur les compétences développées et le comportement professionnel adopté et enfin proposent des axes de progrès à l'apprenti.

Deux BTS blancs sont planifiés, l'un en décembre, l'autre en mars. Ils permettront aux apprentis de se préparer à l'examen final. L'épreuve ACRC, forme CCF, est préparée notamment grâce à des « oraux blancs ».

ANNEXE 1

Bac	Nbre élèves	%
STG	19	54,3%
Bac Pro	9	25,7%
ES	4	11,4%
L	3	8,6%
	35	100,0%



ANNEXE 2 :

Septembre		Octobre		Novembre		Déc.		Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
M 1		V 1		L 1		M 1		S 1		M 1		M 1		V 1		D 1	féried	M 1	IP3
J 2		S 2		M 2		J 2		D 2		M 2		M 2		S 2		L 2		J 2	féried
V 3		D 3		M 3		V 3		L 3		J 3	0,5	J 3		D 3		M 3		V 3	
S 4		L 4		J 4	1	S 4		M 4		V 4		V 4		L 4		M 4		S 4	
D 5		M 5		V 5		D 5		M 5		S 5		S 5		M 5		J 5	0,5	D 5	
L 6		M 6		S 6		L 6		J 6	0,5	D 6		D 6		M 6		V 6		L 6	
M 7		J 7		D 7		M 7		V 7		L 7		L 7		J 7	0,5	S 7		M 7	
M 8		V 8		L 8		M 8		S 8		M 8		M 8		V 8		D 8	féried	M 8	
J 9		S 9		M 9		J 9		D 9		M 9	IP2	M 9		S 9		L 9		J 9	
V 10		D 10		M 10		V 10		L 10		J 10	0,5	J 10		D 10		M 10		V 10	
S 11		L 11		J 11	féried	S 11		M 11		V 11		V 11		L 11		M 11	Dts blanc	S 11	
D 12		M 12		V 12		D 12		M 12		S 12		S 12		M 12		J 12		D 12	
L 13		M 13		S 13		L 13		J 13	0,5	D 13		D 13		M 13		V 13		L 13	féried
M 14		J 14		D 14		M 14		V 14		L 14		L 14		J 14		S 14		M 14	
M 15		V 15		L 15		M 15	Dts blanc	S 15		M 15		M 15		V 15		D 15		M 15	
J 16		S 16		M 16		J 16		D 16		M 16		M 16		S 16		L 16		J 16	
V 17		D 17		M 17	IP1	V 17		L 17	CC	J 17		J 17		D 17		M 17		V 17	
S 18		L 18		J 18	1	S 18		M 18		V 18		V 18		L 18		M 18		S 18	
D 19		M 19		V 19		D 19		M 19		S 19		S 19		M 19		J 19	0,5	D 19	
L 20		M 20		S 20		L 20		J 20	0,5	D 20		D 20		M 20		V 20		L 20	CC
M 21		J 21		D 21		M 21		V 21		L 21		L 21		J 21		S 21		M 21	
M 22		V 22		L 22		M 22		S 22		M 22		M 22		V 22		D 22		M 22	
J 23		S 23		M 23		J 23		D 23		M 23		M 23		S 23		L 23		J 23	
V 24		D 24		M 24		V 24		L 24		J 24		J 24		D 24		M 24		V 24	
S 25		L 25		J 25		S 25		M 25		V 25		V 25		L 25		M 25		S 25	
D 26		M 26		V 26		D 26		M 26		S 26		S 26		M 26		J 26		D 26	
L 27		M 27		S 27		L 27		J 27	0,5	D 27		D 27		M 27		V 27		L 27	
M 28		J 28		D 28		M 28		V 28		L 28		L 28		J 28	0,5	S 28		M 28	
M 29		V 29		L 29		M 29		S 29				M 29		V 29		D 29		M 29	
J 30		S 30		M 30		J 30		D 30				M 30		S 30		L 30		J 30	
		D 31				V 31		L 31				J 31	0,5			M 31			

CC conseil de classe

bleu période en entreprise
jaune missions à l'étranger

IP indicateur de performance
orange semaines scolaires

ANNEXE 3 :



**BTS Management des Unités
Commerciales**

1^{ère} année

PROJET ENCADRE

PROJET		Professeur responsable	Etudiants	Date de réalisation
Présentation BTS MUC – Lycées polyvalents	Senghor - Magnanville			
	Saint Exupéry - Mantes la jolie			
	Rostand - Mantes la jolie			
	Notre Dame - Mantes la jolie			
	Van Gogh - Aubergenville			
	Condorcet - Limay			
	Villon - Les Mureaux			
Journées Portes Ouvertes	IFA – CCI			Samedi 21 mars
	Camille Claudel			
Forum des études supérieures - St Exupéry	Animation du stand			Samedi 13 décembre
	Participation à la conférence			Samedi 13 décembre
Présentation BTS MUC - Lycée professionnel C. Claudel	Bac pro Commerce			
	Bac pro vente et services			

ANNEXE 4 :

EVALUATION DU PROJET ENCADRE

Professeur responsable :	Membres de l'équipe :			
Projet :				
TI I S TS				
Contacts professeur – membres de l'équipe :				
Initiative du groupe dans la prise de contact				
Fréquence et régularité des contacts				
Correction dans la forme				
Attitude du groupe : <ul style="list-style-type: none"> • pose des questions • prend de notes • prend en compte les propositions du professeur 				
Mise en œuvre du projet :				
Respect des consignes données				
Respect des échéances				
Qualité des documents réalisés : <ul style="list-style-type: none"> • présentation générale • expression écrite • contenu 				
Autonomie dans la réalisation du projet				
Auto-évaluation du projet :				
Capacité d'analyse				
Capacité à prendre du recul				

Remarques éventuelles:

APPRECIATION GENERALE :

NOTE : /20

ANNEXE 5 :

4 novembre 2010 - AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/>	
Libellé de la mission ACRC :	
Nature des activités réalisées :	
Tampon + Visa tuteur :	Visa Professeur :
18 novembre 2010 - AM <input type="checkbox"/> PM <input type="checkbox"/>	
Libellé de la mission ACRC :	
Nature des activités réalisées:	
Tampon + Visa tuteur :	Visa Professeur :

ANNEXE 6 :

COMPTE RENDU DE VISITE
PERIODE DU 17 AU 29 NOVEMBRE 2010

ACTIVITES CONFIEES :

NOM DE L'ETUDIANT	
UC D'ACCUEIL	
NOM DU TUTEUR	
DATE DE LA VISITE	
PROFESSEUR	

ACTIVITES QUOTIDIENNES	
-------------------------------	--

APTITUDES PROFESSIONNELLES :

	TI	I	S	TS	OBSERVATIONS	
RAPPORT A LA COMMUNICATION						
Adopte une tenue adaptée						
Adopte un comportement adapté						
Relations tuteur, collègues						
RAPPORT AUX TACHES CONFIEES						
Intégration dans l'UC						
Applique les consignes						
S'implique dans son travail						
Prend des initiatives						
Degré d'autonomie						
Qualité du travail fourni						
Evolution (depuis l'intégration)						
Ponctualité et assiduité						
Axes d'amélioration :						
Observation (s) du jeune :						

COMPETENCES DEVELOPPEES :

RELATION COMMERCIALE	MANAGEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ ♦ 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ ♦ ♦ ♦

ANNEXE 7 :



B T S M U C

Période de formation en milieu professionnel

9 mars - 4 avril 2010

Evaluation des compétences :

COMPETENCE : Fonctionnement courant et Marchandisage	--	-	+	++
Gestion courante du rayon Présentation des produits : rangement, étiquetage, balisage... Contrôle du respect de la réglementation : hygiène, sécurité, étiquetage Vérification et fixation des prix Prise en compte des remarques des clients et reporting				
Réalisation d'un diagnostic du fonctionnement courant du rayon en termes de points forts et points faibles - Attractivité : clarté, facteurs d'ambiance... - Application de la réglementation commerciale : étiquetage, hygiène et sécurité. - Etat des équipements. - Performances commerciales et financières (chiffre d'affaires, marge, profitabilité, démarque...) - Respect des objectifs du magasin. - Proposition d'améliorations				
Mise en place des produits et des services et analyse de leur visibilité et attractivité - Implantation du linéaire en respectant les règles spécifiques au rayon. - Repérage des insatisfactions des clients ou des dysfonctionnements d'organisation. - Proposition d'améliorations.				
Optimiser l'implantation d'une ou plusieurs familles de produits - Analyse d'une famille. - Proposition justifiée de modifications d'implantation respectant la politique merchandising...				
Analyse des conséquences d'une réimplantation du linéaire - Mise en valeur des changements effectués. - Mesure des performances. - Proposition d'améliorations.				
COMPETENCE : Contacts avec la clientèle				
Préparation des contacts clients - Connaissance de la clientèle : caractéristiques, besoins, motivations, attentes, critères de choix... - Connaissance de l'offre (produits et services) : caractéristiques techniques et commerciales... - Connaissance du contexte de marché. - Analyse, élaboration de supports : argumentaire, plaquette de présentation de produits, plan de découverte, scripts, traitement des réclamations - Définition du contexte : objectifs, marges de manœuvre (concessions possibles...)				
Réalisation des contacts commerciaux (vente, relation de service, négociation...)				

<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'une méthode rigoureuse (identification des clients, découverte des besoins, argumentation..) - Maîtrise des dimensions du contact client : établir la relation, faire naître et maintenir la confiance, défendre ses exigences et convaincre, conserver la maîtrise de l'entretien, faire aboutir la négociation et conclure. 				
Participation aux actions de marketing après vente <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des commandes - Analyse et traitement des réclamations - Suivi et analyse de la satisfaction des clients - Suivi de la qualité des prestations 				
COMPETENCE : Gestion des approvisionnements				
Prise en charge des approvisionnements <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des stocks - Calcul des commandes. - Utilisation du système d'information sur l'évolution des ventes, des stocks, des approvisionnements. - Alimenter le système d'information : tableau de bord 				
Repérage et analyse des dysfonctionnements dans les domaines de la régularité des approvisionnements et de la gestion des stocks pour une catégorie de produits déterminée <ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques générales de la famille : intensité et régularité de la demande, indicateurs (rotation, cadence des approvisionnements, couverture...), - Evaluation de l'optimisation des approvisionnements (régularité, niveaux de stock, ruptures...), - Impact de l'organisation sur la démarque... - Adaptation du processus de commande (rapidité, déclenchement...) - Proposition d'améliorations prenant en compte les spécificités liées à la nature du produit (ex. : DLC) ou au contexte de marché (ex. : actions des concurrents). 				
COMPETENCE : Organisation du travail				
Participation à l'organisation du travail de l'équipe commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Réunions - Animations d'équipes 				
Analyse de l'organisation de l'équipe commerciale : <ul style="list-style-type: none"> - Répartition des tâches entre les membres de l'équipe (ex. : construction / analyse d'un tableau de répartition des tâches, des horaires) - Evaluation de l'efficacité commerciale : proximité de l'équipe (en quantité et en compétence) avec la clientèle (flux, niveau de service, attentes), - Evaluation de l'adaptation de l'équipe (taille, compétences) aux besoins de gestion du rayon, - Quantification des dysfonctionnements par des indicateurs et recherche de leurs causes, - Proposition d'améliorations prenant en considération les contraintes spécifiques de l'unité commerciale (consignes, procédures...) et la réglementation générale. 				
Présentation des améliorations proposées aux responsables de l'unité commerciale				

