

CAHIER DES CHARGES POUR LES AUTEURS DE SUJET

EPREUVE E5 – BTS TECHNICO-COMMERCIAL

1. RAPPEL DE LA DEFINITION DE L'EPREUVE

E5 - MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS TECHNICO-COMMERCIALES (COEF. 4) U5

1. Finalités et objectifs

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- analyser des situations technico-commerciales tirées de la réalité,
- rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés.

2. Contenu

L'unité U5 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences relevant des fonctions suivantes issues du référentiel de certification :

C2.1.1 Identifier les contraintes et les opportunités du marché
C2.1.2 Segmenter son marché

C2.3.1 Anticiper les attentes du client
C2.3.2 Identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients
C2.3.3 Construire et mettre en œuvre des plans d'action ciblés par segment

C3.2.1 Analyser les informations sur le marché
C3.2.2 Analyser les informations sur les produits

C4.1.1 Gérer des achats

C4.2.2 Animer une équipe ou un réseau

C4.5 Contribuer à l'évolution de la politique commerciale

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir faire associés correspondant à ces compétences.

Pour les savoirs du domaine industriel, seuls seront mobilisés les savoirs issus du « tronc commun », à l'exclusion de tout savoir relevant des annexes de spécialités.

3. Critères d'évaluation

La commission de correction apprécie :

- Une identification des facteurs clé de succès, des contraintes, des menaces sur le marché,
- Un diagnostic technique et commercial en adéquation avec la situation de l'entreprise,
- Un repérage de la position de l'entreprise selon un nombre limité de critères opérationnels,
- Un repérage pertinent des principales évolutions du marché dans ses dimensions techniques, commerciales et financières,
- Une justification cohérente des critères et des outils de classification des clients,

- La pertinence des critères d'analyse choisis,
- La classification des clients en fonction de leur potentiel,
- L'utilisation d'outils et d'indicateurs pertinents d'évaluation des actions entreprises et une justification du choix opéré,
- Une évaluation du potentiel exprimé en termes de chiffre d'affaires et de marge,
- Une évaluation des coûts supplémentaires engendrés par les actions proposées,
- Une évaluation de la rentabilité,
- La formulation de propositions d'amélioration de procédures,

- L'énumération des contraintes et opportunités techniques, juridiques, économiques, écologiques et culturelles liées au cycle de vie du produit,
- La vérification argumentée de l'intégration du produit vis-à-vis des normes et règlements,
- Le choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte (contraintes de coût...),

- Un diagnostic quantitatif et qualitatif de l'offre,
- Une identification des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires internes en termes d'achats,
- Une définition de critères pertinents d'évaluation et de choix de fournisseurs,

- Définition de profils de postes adaptés,
- Un choix adapté des méthodes et des outils d'organisation à utiliser,

- La formulation de propositions cohérentes d'amélioration en rapport avec les évolutions techniques, commerciales et financières,
- Une adéquation des préconisations au regard des objectifs et des contraintes.

4. Modalités d'évaluation

Cette épreuve se passe sous forme ponctuelle.

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 4 heures s'appuyant sur un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation technico-commerciale tirée de la réalité.

De nature synthétique, les cas proposés nécessitent la mobilisation de savoirs et savoir-faire technologiques transversaux.

La situation professionnelle décrite pourra être accompagnée des documents ressources destinés à permettre une analyse de la situation commerciale et de son environnement.

5. Composition de la commission de correction

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs : un enseignant chargé du management commercial ou du développement de clientèles et un enseignant chargé de l'enseignement de technologie industrielle, dans des sections préparant au brevet de technicien supérieur technico-commercial.

2. CONCEPTION DU SUJET

2.1. Originalité

Les auteurs doivent s'assurer que leur sujet n'a pas déjà été publié (sujets précédents, manuels, ressources publiées...), partiellement ou en totalité. S'ils utilisent des ressources issues de leur environnement professionnel (situations ou documents provenant d'entreprises en relation avec leur section), ils veilleront à ce qu'aucun de leurs étudiants n'aient pu avoir connaissance des informations utilisées;

2.2. Confidentialité

Les auteurs s'engagent à ne divulguer ni leur qualité d'auteur ni le contenu de leurs travaux. Ils veilleront à obtenir l'autorisation des entreprises pour l'utilisation des données recueillies. Cette clause de confidentialité dure jusqu'à la publication du sujet ou à son renvoi définitif par la **DEC** de l'académie organisatrice. À cet égard, il est nécessaire de rappeler les précautions à prendre : ne pas stocker des informations sur un ordinateur de l'établissement de formation (même protégé par un code), veiller à vider les mémoires de l'**ordinateur** utilisé – y compris la corbeille) après chaque utilisation, ne pas partager les supports informatiques avec d'autres utilisateurs ou pour d'autres usages, ne transmettre aucun fichier par internet, même crypté. Si, après remise de la proposition de sujet, vous constatez une rupture de confidentialité, quelle qu'en soit la nature, prévenir immédiatement le service des examens de l'académie pilote.

2.3. Notion de situation technico-commerciale réelle

Le sujet créé correspond aux fonctions du référentiel des activités professionnelles du diplôme, soit :

- 1 – La vente de solutions technico-commerciales**
- 2 – Le développement de clientèles**
- 3 – La gestion de l'information technique et commerciale**
- 4 – Le management de l'activité commerciale**
- 5 – La mise en œuvre de la politique commerciale**

Le sujet traite de problématique(s) professionnelle(s) réelle(s) et prend appui sur des documents authentiques éventuellement adaptés (c'est à dire généralement simplifiés pour ne retenir que les informations nécessaires à la résolution du cas).

2.4. Compétences évaluées, barème et grille afférente

Le sujet doit permettre l'évaluation d'un nombre significatif de compétences qui nécessitent la mobilisation des savoirs associés :

U5. Management et gestion d'activités technico-commerciales	C2.1.1 Identifier les contraintes et les opportunités du marché	S1.41 S1.42
	C2.1.2 Segmenter son marché	
	C2.3.1 Anticiper les attentes des clients	S2.1
	C2.3.2 Identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients	S2.2 S2.3
	C2.3.3 Construire et mettre en œuvre	S2.4

	des plans d'action ciblés par segment	S3.5
	C3.2.1 Analyser les informations sur le marché	S4.1
	C3.2.2 Analyser les informations sur les produits	S4.3
	C4.1.1 Gérer des achats	S7.1
	C4.2.2 Animer une équipe ou un réseau	S7.2
	C4.5 Contribuer à l'évolution de la politique commerciale	Savoirs industriels S8 – S13 (tronc commun)

Le sujet doit être accompagné d'un corrigé proposant un barème sur 80 points.

2.5. Structure du sujet

Dossiers

Le sujet présentera un ou plusieurs contextes) technico-~~commerciaux~~ précis : un marché, une entreprise, un ou des produits et/ou services.

Supprimé : (

Supprimé : commercial(aux)

Il sera composé de plusieurs dossiers indépendants correspondant à des situations technico-commerciales distinctes.

L'objectif de chaque cas est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- analyser des situations technico-commerciales réelles,
- rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés en mobilisant les savoirs associés explicitement listés dans la définition de l'épreuve et repris ci-dessous :

- S1.41 Le diagnostic de la relation managériale
- S1.42 L'efficacité dans la relation managériale

S2.1 La mercatique, une démarche centrée sur le client

- S2.11 Les marchés industriels
- S2.12 Évolutions de la mercatique industrielle

Mis en forme

S2.2 Le contexte d'action du technico-commercial

- S2.21 L'environnement
- S2.22 La demande
- S2.23 La concurrence

S2.3 L'analyse et la gestion de la clientèle

- S2.31 La connaissance du client
- S2.32 Les outils de la connaissance clients
- S2.33 L'exploitation de la connaissance clients

S2.4 La mercatique opérationnelle

- S2.41 Le plan de marchéage au service d'une stratégie commerciale
- S2.42 La mise en œuvre de la politique de l'offre
- S2.43 La mise en œuvre la politique de prix
- S2.44 La mise en œuvre de la politique de distribution
- S2.45 La mise en œuvre de la politique de communication

S 3.5 L'utilisation du système d'information comme outil de d'efficacité collective

- S3.51 Le partage de l'information
- S3.52 L'organisation du travail de l'équipe ou du réseau
- S3.53 L'analyse des informations sur l'activité commerciale

S 4.1 Techniques d'évaluation du risque client

- S4.11 L'analyse de la valeur et du risque client
- S4.12 La couverture du risque client

S 4.3 Gestion de l'activité technico-commerciale

- S4.31 La gestion de l'exploitation courante
- S4.32 La gestion des actions technico-commerciales
- S4.33 Les outils d'analyse et de prévisions de l'activité
- S4.34 L'évaluation des performances

S7.1 Le cadre du management

- S7.11 Les structures organisationnelles
- S7.12 Le management au service de l'organisation commerciale

S7.2 Le management opérationnel de l'équipe commerciale

- S7.21 La constitution d'une équipe commerciale
- S7.22 La valorisation du potentiel de l'équipe commerciale
- S7.23 L'organisation du travail de l'équipe
- S7.24 L'accompagnement et le contrôle du travail de l'équipe

Savoirs industriels : S8 à S13 (tronc commun)

2.6. Composition du sujet

Le sujet commencera par une mise en situation ~~technico-commerciale~~ : un marché, une entreprise, un ou des produits et/ou services, une situation commerciale spécifique. La problématique technico-commerciale proposée par le cas étudié doit apparaître clairement dès cette mise en situation. Les objectifs qui en découlent serviront de fil conducteur aux différents dossiers abordés.

Supprimé : technico

Dimension technologie industrielle du sujet

La compréhension des fonctions du ou des produits et/ou services supports du sujet doit être accessible à tout candidat quelle que soit sa spécialité. Les auteurs veilleront donc à fournir en document annexe, les éléments (schéma, croquis, outils d'analyse...), issus des savoirs du tronc commun, qui permettront de cerner ces fonctions. Le sujet présentera donc nécessairement le (les) produit(s) et/ou service(s) dans son contexte d'utilisation.

La culture technologique industrielle du candidat ne sera pas évaluée au travers de questions indépendantes du type « étude statique, étude dynamique, étude de résistance des matériaux... ». **Elle sera mobilisée pour résoudre un problème technico-commercial réel. C'est donc dans l'analyse d'informations sur les produits et/ou services, dans l'identification des contraintes et des opportunités du marché, que le candidat fera la preuve qu'il sait mobiliser les savoirs du tronc commun industriel.**

Questions posées

Le niveau de questionnement doit être suffisamment général pour ne pas réduire le cas à un ensemble de tâches d'exécution. Il doit être cohérent pour faire apparaître une démarche décisionnelle. Il doit être centré sur la problématique (ex : évaluer la rentabilité, choisir une solution technique adaptée au besoin du client) et non sur les outils (ex : calculs techniques ou commerciaux).

Chaque question doit renvoyer de façon explicite aux compétences issues du référentiel.

Il est à cet égard demandé que les questions reprennent la terminologie (notamment les verbes d'action à l'infinitif) utilisée dans le référentiel de compétences.

La formulation des questions, dans l'objectif d'évaluation de compétences, doit impliquer dans la mise en œuvre de la réponse une démarche structurée de l'étudiant (acquise tout au long de sa formation), avec une mobilisation des champs de savoirs relevant des enseignements commerciaux et technologiques industriels.

Exemple : Une question du type « Analyser les caractéristiques du marché sur lequel l'entreprise intervient ... » impliquera une réponse structurée autour des items : offre, demande,

technologie mise en œuvre, législation, norme... Ceci entraîne la nécessité de joindre en annexe tous les documents (données, outils, critères...) permettant de construire les éléments de cette réponse.

Équilibre

Les auteurs rechercheront l'équilibre général entre les dossiers, notamment :

- la diversité des compétences évaluées et des savoirs mobilisés,
- la répartition entre productions rédigées et productions plus synthétiques sous forme de tableaux, énumérations, schémas, calculs....

Le barème reflétera cet équilibre entre les dossiers. Il évitera un morcellement excessif des points entre chaque question : le nombre de points attribué à une question ne pourra pas être inférieur à 5.

2.7. Conditions de forme

La proposition de sujet sera transmise aux services académiques de l'académie pilote, sous une forme papier et numérique (Arial 11, sans aucune feuille de style et en limitant les mises en forme au strict minimum nécessaire à une bonne lecture des documents). Il est impératif de respecter les dates de remise des propositions de sujet (en cas de non respect de ces délais, un rappel sera adressé par la voie hiérarchique – Recteur et chef d'établissement)

Nombre de pages

Au total, le sujet comprend 20 pages maximum, annexes comprises.

On veillera à distinguer :

- le corps du sujet (mise(s) en situation, problématique(s) et questions) qui constituera la première partie,
- les annexes : numérotées et répertoriées dans une liste fournie en début de seconde partie.

Annexes

Le format et la qualité des annexes doivent permettre leur reproduction en noir et blanc et donc leur lisibilité. Les annexes doivent être pertinentes. Elles comprennent des informations sous forme textuelle, chiffrée ou visuelle. Elles seront impérativement retraitées de façon à ne proposer que les informations utiles à la résolution du cas.

Temps de lecture

La lecture de l'ensemble du dossier, annexes comprises, ne doit jamais excéder une heure.

Lisibilité

Le sujet doit respecter une qualité du point de vue de sa mise en forme globale visant à faciliter l'accès à l'information pour le candidat. À cet égard les originaux des annexes seront impérativement proposés.

Contrôles

Les contrôles suivants doivent être impérativement effectués :

- autorisation(s) de la ou des entreprises d'appui,

- indication systématique de la source des annexes
- vérification de la numérotation des pages et des annexes,
- vérification des renvois éventuels aux annexes dans le corps du sujet,
- vérification de la cohérence des informations fournies dans le sujet et les annexes,
- vérification de la faisabilité des calculs (si nécessaire)
- pertinence du corrigé : la démarche de résolution problème exclut en règle générale toute solution unique. Il est donc important de donner tous les éléments de correction possible, en cohérence avec le problème posé, sans enfermer dans un modèle unique,
- **contrôle** du temps de réalisation en référence aux capacités d'un candidat moyen,
- **correspondance** du barème et des temps consacrés aux différentes parties et questions.