

GUIDE DU TUTEUR

DE L'APPRENTI EN BAC PROFESSIONNEL COMMERCE

(en 2 ans)

DES REPONSES ADAPTEES A VOS QUESTIONS

Vous accueillez dans votre entreprise un apprenti se préparant au Bac Professionnel commerce.

Vous trouverez dans ce guide les réponses aux questions que vous vous posez pour encadrer sa formation.

Quelles activités puis-je lui confier ?

Dans l'environnement commercial de votre entreprise son activité se divise en quatre compétences principales :

- **Participer à l'approvisionnement du point de vente**
- **Vendre, conseiller, fidéliser la clientèle**
- **Participer à la gestion commerciale du magasin**
- **Participer à l'animation de la surface de vente**

Pour chaque compétence vous trouverez ci-dessous des exemples d'activités que vous pouvez confier à votre apprenti.

Participer à l'approvisionnement du point de vente

- Mettre en place une vitrine en vente traditionnelle
- Mettre en place une tête de gondole promotionnelle
- Implanter une famille de produit dans un rayon
- Installer des éléments d'ambiance du magasin et du rayon
- Créer des supports de signalétique
- Installer des supports de signalétique

Vendre, conseiller, fidéliser la clientèle

- Accueillir un client
- Rechercher ses besoins
- Présenter le ou les produits qui correspondent au besoin
- Argumenter et conseiller
- Répondre aux objections du client
- Proposer une vente additionnelle
- Conclure la vente et prendre congés
- Traiter des réclamations et les transmettre au responsable

Participer à la gestion commerciale du magasin

- Détecter les produits manquants
- Réaliser le réassort des produits
- Faire des propositions de quantité pour participer à l'élaboration de la commande
- Passer la commande auprès du fournisseur
- Réceptionner et contrôler la livraison
- Ranger les produits en réserve et mettre à jour les stocks

Participer à l'animation de la surface de vente

- Préparer une animation commerciale
- Mettre en place l'animation
- Animer l'action
- Mesurer les performances commerciales de l'action

IMPORTANT

Nous attirons votre attention sur la nécessité de faire participer votre apprenti à des activités englobant l'application des règles d'hygiène et de sécurité liées :

- au personnel
- aux clients
- aux produits
- aux équipements
- aux locaux

Comment se déroule sa certification ?

A la fin de sa formation votre apprenti se présentera aux épreuves du Bac Professionnel Commerce. La réussite à ces épreuves et l'obtention du diplôme confirmera la possession de toutes les compétences attendues en entreprise.

Vous trouverez ci-dessous à titre indicatif un tableau récapitulatif des épreuves du Bac Professionnel Commerce.

EPREUVES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Intitulé de l'épreuve	Type d'épreuve	Coefficient de l'épreuve
Etude de cas de gestion commerciale	écrite	4
Economie-droit	écrite	1
Mathématiques	écrite	1
Vente en unité commerciale	orale	4
Action de promotion et d'animation	orale	4

EPREUVES DU DOMAINE GENERAL

Intitulé de l'épreuve	Type d'épreuve	Coefficient de l'épreuve
Langue vivante "1"	écrite	2
Français	écrite	3
Histoire/géographie	écrite	2
Education artistique	écrite	1
Education physique	pratique	1
Epreuve facultative : langue vivante "2"	orale	

Au cours de sa formation votre apprenti aura besoin de votre aide et de vos compétences pour apprendre son métier et se présenter dans les meilleures conditions à son examen.

Votre appui et votre conseil seront particulièrement décisifs dans la préparation aux deux épreuves suivantes :

- Vente en unité commerciale

- Action de promotion et d'animation

Vous aurez noté l'importance de ces épreuves, elles cumulent à elles deux un coefficient de 8 et se déroulent à l'oral.

LES EPREUVES ORALES

Les épreuves orales sont subdivisées en "Thèmes". Pour chacun de ces thèmes, l'apprenti devra présenter et argumenter son dossier face au jury.

1^{ère} épreuve orale: "Vente en unité commerciale"

- Thème N°1 : Compte rendu d'activité lié à l'offre produit
- Thème N°2 : Compte rendu d'activité lié à la vente des produits du magasin
- Thème N°3 : Compte rendu d'activité lié à la gestion du rayon
-

2^{ème} épreuve orale : "Action de promotion et d'animation"

- Thème unique: Compte rendu de l'animation commerciale

1^{ère} épreuve orale: LA VENTE EN UNITE COMMERCIALE

Votre apprenti devra réaliser au CFA et en entreprise un dossier de 10 à 15 pages comprenant trois comptes rendus de situations professionnelles vécu en magasin. Ces situations sont évaluées à l'oral par un exposé de 10 minutes suivi d'un entretien de 20 minutes.

Les thèmes retenus pour cette épreuve sont les suivants.

Thème N°1 : Compte rendu d'activité lié à l'offre produit

Cela consiste à lui confier l'implantation d'un rayon ainsi que la mise en place de la signalétique et des facteurs d'ambiance, le tout dans le respect des règles d'hygiènes spécifiques au produit.

De façon générale votre apprenti doit rendre un rayon attractif pour les clients avec les moyens mis à sa disposition dans le magasin.

Thème N°2 : Compte rendu d'activité lié à la vente des produits du magasin

Votre apprenti doit réaliser des ventes conseils auprès de votre clientèle.

Thème N°3 : Compte rendu d'activité lié à la gestion du rayon

Pour cette activité votre apprenti doit prendre en charge le réassort du rayon avec la marchandise en stock, aider à l'élaboration d'une commande, réceptionner et contrôler l'arrivage.

2^{ème} épreuve orale : L'ANIMATION COMMERCIALE EN MAGASIN

Pendant sa période de formation votre apprenti doit organiser et mettre en place un événement commercial ponctuel, une « animation ».

L'animation commerciale consiste à mettre en valeur un produit ou une gamme de produits d'un rayon. Votre apprenti doit être autonome, mais sous votre contrôle.

Cette action commerciale fait l'objet d'un compte rendu de 10 à 15 pages hors annexe, structuré de la façon suivante :

- Présentation de l'animation
- Démarche suivie pour monter l'animation
- Une partie technique relative au produit et à l'argumentaire
- Un bilan et une analyse des résultats financiers

Le compte rendu écrit est soutenu à l'oral devant un jury, avec 10 minutes d'exposé et 20 minutes de questions.

Pour tout renseignement complémentaire vous pouvez contacter le CIFCA :

CONTACTS AU CFA

CFA CIFCA 14 rue des Fillettes 75018 PARIS
Tel : 01-55-26-39-70
Fax : 01-55-26-39-71

M. Jean Luc DEJEANS, Directeur du CIFCA : jldejeans@cifca.fr
M. François MARCHIER, Responsable pédagogique : fmarchier@cifca.fr
M. Mohamed NEKI, Conseillé principal d'éducation : mneki@cifca.fr

Site web : www.cifca.fr