



centre  
interprofessionnel  
de formation  
des commerces  
de l'alimentation

# Guide du tuteur Maitre d'apprentissage de l'apprenti en BTS Management Commercial Opérationnel





## Présentation du CIFCA

Le centre interprofessionnel des commerces de l'alimentation (CIFCA) est une association qui regroupe les organisations professionnelles représentatives au plan national des métiers du commerce de l'alimentation. C'est aussi le seul CFA commercial de référence dans son périmètre d'intervention.

Le CIFCA offre aux jeunes des formations diplômantes dans les métiers de l'alimentation du CAP au BTS qui constituent un cursus couvrant tous les emplois de la branche professionnelle, du vendeur spécialisé au responsable d'une unité commerciale.



## Objectif du BTS MCO

Le titulaire du BTS MCO a pour perspective de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale



## La formation au CFA

**Culture générale et expression coefficient 3**, il est indispensable de savoir:

- Communiquer oralement et par écrit de manière efficace dans la vie professionnelle et la vie courante

**Langue vivante étrangère 1 (Anglais)**, coefficient 3, il est indispensable de savoir :

- Exploiter, à l'écrit, des textes et documents à caractère professionnel,
- Participer à un dialogue à caractère professionnel

**Bloc de compétences 1: Développement de la relation client et vente conseil**, coefficient 3

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser et exploiter des études commerciales
- Vendre et assurer la qualité de service à la clientèle,
- Entretenir la relation client-suivi des attentes du client-fidéliser

**Bloc de compétences 2: Animer et dynamiser l'offre commerciale**, coefficient 3

- Elaborer et adapter l'offre produits et de services (analyser l'offre et la demande-construire ou adapter une offre)
- Organiser l'espace commerciale ( agencer l'espace commercial-maintenir un espace commercial marchand-respecter les préconisations des enseignes, la réglementation et les règles d'hygiène et de sécurité)
- Développer les performances de l'espace commerciale (mettre en valeur les produits-optimiser l'implantation-proposer et organiser des animations commerciales-proposer et organiser des opérations promotionnelles)
- Concevoir et mettre en place une communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale

**Bloc de compétences 3: Assurer la gestion opérationnelle**, coefficient 3

- Gérer les opérations commerciales courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances

**Bloc de compétences 4: manager l'équipe commerciale**, coefficient 3

- Organiser le travail de l'équipe
- Recruter les collaborateurs
- Animer l'équipe
- Evaluer les performances de l'équipe

**Culture économique, juridique et managériale**, coefficient 3

- Analyser des situations d'entreprises
- Etablir un diagnostic
- Exposer des analyses et des propositions



## Quelle formation dispenser dans votre entreprise?

### Quelles sont les compétences que l'apprenti doit acquérir au cours des années de BTS MCO?

- Co-manager une équipe commerciale,
- Gérer une unité commerciale,
- Maitriser la relation avec la clientèle,
- Gérer l'offre des produits,
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

Il est essentiel de prendre en compte prioritairement ces compétences afin de rendre autonome l'apprenti dans votre entreprise.

### Première année de BTS MCO

En première année, l'apprenti découvre le fonctionnement courant de l'unité commerciale et l'application des politiques commerciales.

Dans le cadre de son activité dans votre unité commerciale, l'apprenti réalisera des activités qui seront progressives à son niveau de compétences en lien avec les 4 blocs.

### Deuxième année de BTS MCO

En deuxième année, l'apprenti prend se perfectionne dans l'activité quotidienne. En effet, c'est à partir de son expérience professionnelle de première année que l'apprenti doit progresser en autonomie et en compétences opérationnelles.



## La formation en entreprise

Dès la première année, l'apprenti découvre le fonctionnement courant de l'unité commerciale et l'application des politiques commerciales réalisées dans son entreprise.

A titre d'exemple, vous pouvez proposer à votre apprenti des activités dans les domaines suivants :

### **Le contact avec le client :**

- La vente en face à face (de l'accueil à la prise de congé),
- L'argumentation liée à la vente,
- La gestion des clients mécontents (prise en compte des remarques des clients et transmission des informations au responsable),
- La réalisation d'une enquête de satisfaction des clients,
- L'étude de la clientèle et des produits,
- L'élaboration et la mise en œuvre d'une animation commerciale.

### **La gestion des approvisionnements :**

- La gestion des stocks,
- La préparation des commandes auprès des fournisseurs,
- La recherche des informations sur l'évolution des ventes, des stocks et des approvisionnements,
- La participation à la sélection des fournisseurs et à la négociation des achats auprès des fournisseurs.

### **Le fonctionnement de l'unité commerciale et le merchandising :**

- La présentation des produits dans un rayon existant,
- Le contrôle du respect de la réglementation (hygiène, propreté, prix),
- La vérification et la fixation des prix,
- L'étude de l'attractivité du point de vente par rapport à ses concurrents (prix, produits, matériel, facteurs d'ambiance),
- La recherche d'informations sur l'évolution du chiffre d'affaires, de la marge et de la rentabilité du magasin,
- L'implantation et la participation à l'amélioration de l'implantation du rayon.

### **L'organisation du travail**

- La préparation et l'animation d'une réunion,
- L'élaboration des plannings de présence, des RTT, des congés,
- La participation à la formation d'un nouveau collaborateur,
- Proposition de solutions à des situations de conflits (retards, vols, absentéisme...)
- La participation aux entretiens de recrutement d'un nouveau collaborateur.



## Le règlement d'examen

### Culture générale et expression (coefficient 3)

#### Objectifs de l'épreuve :

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

#### Comment se déroule l'épreuve?

Le candidat dispose de trois à quatre documents de nature différente. C'est une épreuve écrite d'une durée de 4 heures et elle est scindée en deux parties :

- Le candidat doit rédiger une synthèse objective en confrontant les documents fournis (40 points).
- Le candidat doit répondre de façon argumentée à une question relative aux documents proposés (20 points).

*La note globale est ramenée à une note sur 20 points.*

### Langue vivante étrangère 1 (coefficient 3)

#### Objectifs de l'épreuve :

L'objectif visé est de vérifier la compréhension de la langue vivante étrangère écrite et orale du candidat à travers des documents de nature diverse à caractère professionnel.

#### Comment se déroule l'épreuve?

Le candidat choisit un ou deux exercices dans une liste qui lui est proposée. L'épreuve dure 2 heures 40 minutes, elle est scindée en deux parties :

- L'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie: Elle dure 2 heures (coefficient 1,5).
- L'expression orale: C'est un entretien prenant appui sur des documents appropriés. Il dure 40 minutes (coefficient 1,5).



## Le règlement d'examen

### **Culture économique, juridique et managériale** (coefficient 3)

#### **Objectifs des épreuves:**

L'objectif visé est d'évaluer les capacités d'un apprenant à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

#### **Comment se déroule l'épreuve de culture économique-juridique et managériale?**

Cette épreuve est une épreuve écrite de 4 heures. Un dossier documentaire ainsi qu'un questionnaire est remis au candidat qui doit formuler des réponses construites et argumentées.

### **Gestion opérationnelle** (coefficient 3)

#### **Objectifs de l'épreuve :**

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à gérer des opérations commerciales courantes, de prévoir et de budgétiser une activité ainsi que d'analyser les performances commerciales.

#### **Comment se déroule l'épreuve?**

L'épreuve prend appui sur l'étude d'un cas de gestion d'une unité commerciale, elle est écrite et dure 3 heures.



## Le règlement d'examen

### Management de l'équipe commerciale

(coefficient 3)

#### Objectifs de l'épreuve

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à manager l'équipe commerciale en organisant, recrutant, animant et évaluant une équipe.

#### Comment se déroule l'épreuve de management de l'équipe commerciale?

L'épreuve écrite d'une durée de 2h30 prend appui sur un contexte d'entreprise qui comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs à la compétence managériale de l'équipe.

### Développement de la relation client et vente conseil (coefficient 3)

#### Objectifs de l'épreuve

L'objectif est de valider les compétences opérationnelles de l'apprenant sur le bloc n°1 « développer la relation client et assurer la vente conseil » en assurant la veille informationnelle, en réalisant des études commerciales, vendre et entretenir la relation client.

#### Comment se déroule l'épreuve de développement de la relation client et vente conseil?

Une épreuve orale d'une durée de 30 minutes (10 minutes de soutenance et 20 minutes d'entretien) qui repose sur un dossier numérique personnel de comptes rendus d'activités en lien avec l'entreprise rédigé par l'alternant.



## Le règlement d'examen

### Animation et dynamisation de l'offre commerciale (coefficient 3)

#### Objectifs de l'épreuve

L'objectif de l'épreuve est de valider les compétences opérationnelles d'un apprenant correspondant au bloc n°2 « animer et dynamiser l'offre commerciale » en élaborant et adaptant une offre de produits et de services, en organisant un espace commerciale, développer les performances de l'espace commerciale, mettre en place de la communication et évaluer l'action commerciale.

#### Comment se déroule l'épreuve d'animation et de dynamisation de l'offre commerciale?

Une épreuve orale d'une durée de 30 minutes (10 minutes de soutenance et 20 minutes d'entretien) qui repose sur un dossier numérique personnel de comptes rendus d'activités en lien avec l'entreprise rédigé par l'alternant.

### Les épreuves facultatives (coefficient 1)

Langue vivante étrangère 2  
Epreuve orale de 20 minutes

Entreprenariat  
Epreuve orale de 20 minutes



## Le contrat d'apprentissage

C'est un contrat de type particulier régi par les lois, règlements et conventions collectives du travail dont la finalité est de fournir à l'apprenti (e) une formation générale, théorique et pratique afin d'obtenir une qualification (diplôme national) et une expérience professionnelle.

### Rémunération

La rémunération est calculée en fonction du smic de l'année en cours. De plus, il n'y a pas de charges sociales et le salaire brut est égal au salaire net.

Age de l'apprenti	Année d'exécution du contrat d'apprentissage		
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
Inférieur à 18 ans	27%	39%	55%
De 18 ans à 20 ans	43%	51%	67%
De 21 ans à 25 ans	53%	61%	78%
26 ans et plus	100%	100%	100%

## Le contrat de professionnalisation

Un contrat de professionnalisation peut se conclure en CDD ou en CDI. La durée de travail du stagiaire est de 35h par semaine et le temps de la formation fait partie du temps de travail.

### Rémunération

La rémunération est calculée en fonction du smic de l'année en cours.

Age de l'apprenti	Rémunération
De 16 à 20 ans	65%
De 21 à 25 ans	80%
De 26 ans et plus	100%

## Les exonérations et aides financières du contrat d'apprentissage



- L'Etat verse un forfait de 4400€ à la première année du contrat si l'apprenti recruté est âgé de moins de 18 ans à la date de conclusion du contrat pour les entreprises de moins de 11 salariés,
- Les Régions versent une cotisation de 1000€ minimum par année de formation pour les entreprises de moins de 11 salariés,
- Un crédit d'impôt est accordé aux entreprises qui ont employé des apprentis pendant au moins un mois. Il s'élève à 1600 euros par an au prorata de la durée du contrat,
- L'État prend en charge la totalité des cotisations patronales et salariales, à l'exception des cotisations d'accidents du travail et maladies professionnelles et de retraite complémentaire,
- L'AGEFIPH verse une aide de 1500€ à 9000€ à la conclusion du contrat à tout employeur qui a embauché un apprenti en situation de handicap.



## Rôle du tuteur en entreprise

- Désigner un maître d'apprentissage ou en assurer lui-même le rôle,
- Accueillir l'apprenti,
- Transmettre les compétences nécessaires,
- Verser un salaire à l'apprenti,
- Suivre l'apprenti et l'évaluer via le livret NetYParéo,
- Fournir à l'apprenti une activité cohérente avec la formation,
- Faire respecter à l'apprenti les usages nécessaires à l'activité professionnelle et lui procurer toutes les meilleures conditions matérielles de travail.



## Rôle de l'apprenti

- Travailler dans l'entreprise au même titre que les autres salariés,
- Respecter le règlement interne de l'entreprise,
- Effectuer les tâches qui lui seront confiées,
- Avoir un comportement de futur professionnel,
- Suivre tous les enseignements et activités pédagogiques du CFA,
- Se présenter aux examens en vue de l'acquisition du diplôme,
- Tenir à jour son livret NetYParéo.



## Le livret NetYParéo

C'est une plateforme dématérialisée contenant le carnet de liaison qui décrit l'ensemble des informations permettant de suivre l'évolution de l'apprenti. Le livret NetYParéo a pour but de suivre, d'informer et d'évaluer l'apprenti via un accès internet sécurisé par un identifiant et un mot de passe. Pour le maître d'apprentissage, ce livret permet de faire un suivi régulier de l'apprenti, de vérifier ses absences et de suivre son calendrier. Pour l'apprenti, cette plateforme permet d'accéder aux évaluations faites et de prendre connaissance de sa progression tant dans l'entreprise que dans sa formation. Ce dernier doit également veiller à ce que l'employeur mette à jour les informations sur la plateforme.



## Les contacts du CFA CIFCA



**Accueil téléphonique** : de 8h00 à 18h00

**01 55 26 39 70** Fax. : 01 55 26 39 71

**Responsable pédagogique** : François MARCHIER

**Conseillé principal d'éducation** : Mohamed NEKI

**Assistant administratif** : Salem DADACHE