

BTS MANAGEMENT DES UNITÉS COMMERCIALES

SESSION 2012

EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

FORME PONCTUELLE

Fiche BILAN n ° 6

- RELATIONS AVEC LA CLIENTELE
 MANAGEMENT OPERATIONNEL DE L'EQUIPE COMMERCIALE
(cocher la ou les cases concernées par la mission)

STAGIAIRE : Nom : Prénom :			UNITE COMMERCIALE : Raison sociale : Crédit Agricole Adresse :		
Intitulé de la mission : Conception d'un livret d'accueil pour un stagiaire			Période : Du 10mai au 25 Juin 2011		
COMPÉTENCES MISES EN OEUVRE			SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES		
C12	Organiser le travail	◆	S41	Les bases de la mercatique	◆
C21	Assurer le fonctionnement de l'UC	◆	S421	La relation commerciale et son contexte	◆
C41	Vendre		S422	La relation commerciale et le marché	◆
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle		S423	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale	◆
C51	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle		S424	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale	◆
C52	Gérer les achats et les approvisionnements		S425	L'évaluation des performances	◆
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel		S531	Le contexte réglementaire	◆
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services		S532	L'équipe commerciale	◆
C63	Enrichir et exploiter le système d'information commerciale	◆	S54	L'organisation de l'équipe	
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité	◆	S61	Gestion courante de l'UC	
			S63	Gestion de l'offre de l'UC	
			S65	Evaluation des performances de l'UC	
			S7	Communication	◆
			S82	L'organisation de l'information	◆
			S84	Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle	
			S853	La mise en place de l'offre dans l'UC	
			S87	Présentation et diffusion de l'information commerciale	◆

1) Les objectifs :

	Pour l'entreprise	Pour le stagiaire
Qualitatifs	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Posséder un support de formation synthétique en interne pour tous les nouveaux stagiaires. ◆ Obtenir un stagiaire performant qui fourni un bon service client et contribue à une bonne image du Crédit Agricole ◆ Un stagiaire rapidement autonome permet à l'assistant de lui laisser le relais pour se consacrer à des plages commerciales (recevoir des clients afin de vendre des produits) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Permet de mettre en œuvre des compétences managériales sur le terrain en formant un stagiaire. ◆ L'autocorrection en prenant des décisions correctrices si nécessaire.
Quantitatifs	◆ Le gain d'un éventuel salaire de l'ordre de 2035.95 € (<i>annexe calcul du coût salarial d'un stagiaire</i>)	Obtenir un stagiaire compétent en 3 jours.

2) Le but de ma mission : Former le nouveau stagiaire par le biais du livret, évaluer les compétences acquises en réalisant une grille d'évaluation, (*annexe grille d'évaluation*) prendre des décisions correctrices si certains éléments du livret ne sont pas assez explicites.

3) Les démarches :

<u>a) Choix des opérations de base</u>	<u>Documents</u>	<u>Action</u>
<ul style="list-style-type: none"> ◆Retraits ◆Virements ◆Commandes et délivrances des cartes, chèquiers. 	(Annexe les opérations)	◆Démonstration des opérations à l'accueil durant une journée
<u>b) Elaboration du livret</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆Faire une synthèse des manipulations informatiques pour toutes les opérations avec un complément d'information pour chacune d'elles ◆Conception de situations problématiques et comment les résolvent 	(Annexe utiliser les fonctions du logiciels) (Annexe les situations)	◆Communiquer le livret au stagiaire pour un délai de 2 jours
<u>c) Création d'une grille d'évaluation comportant</u> <ul style="list-style-type: none"> ◆Les fonctions de bases ◆Leurs degrés de maîtrises ◆Les commentaires tels que les fonctions les moins maîtriser et les raisons. 	(Annexe grille d'évaluation)	◆Evaluation du stagiaire par le biais de la grille d'évaluation (annexe grille d'évaluation)

Analyse :

- ◆ Repérer les fonctions non maîtriser
- ◆comprendre les raisons en questionnant le stagiaire
- ◆reformer le stagiaire si c'est nécessaire.

4) Les contraintes :

<u>Organisationnelles</u>	<u>Temps</u>	<u>Légales</u>
◆Devoir vérifier la véracité de l'information pour éviter toute erreur que pourrait reproduire le stagiaire	◆Synthétisé toute les compétences acquises durant le stage	◆Etre conforme au règlement et conventions de l'agence.

5) Lieu de réalisation :

Ma mission s'est déroulée hors de l'agence

6) Les ressources :

<u>Matérielles</u>	<u>Immatérielles</u>	<u>Humaines</u>
<ul style="list-style-type: none"> ◆Ordinateur ◆Imprimante ◆Téléphone 	◆Compétence et savoir faire des salariés	Aide des conseillers par la correction du livret pour éviter toutes erreurs

7) Les résultats :

Voici un extrait de la grille d'évaluation concernant les fonctionnalités les plus classiques :

<u>Fonctions</u>	<u>Niveaux de maîtrise</u>				<u>Commentaires</u>	<u>Préconisations</u>
Retraits	1	2	3	4	◆Pas assez vigilant, sur les clients hors agence ou qui constitue un risque	◆Informer des procédures à suivre
Virements	1	2	3	4	◆Rapidement opérationnel	
Commandes chèquiers	1	2	3	4	◆Ne connaît pas encore tout les codes pour la commande	◆Montrer l'outil aide qui fournit une légende pour tous les codes
Commandes cartes	1	2	3	4	◆Ne connaît pas encore les codes pour commander la carte correspondant à un compte service	◆Montrer comment rechercher sur l'intranet
Délivrances chèquiers	1	2	3	4	◆Rapidement opérationnel	
Délivrances cartes	1	2	3	4	◆Sait délivrer mais n'arrive pas à rechercher la carte dans la base de données	◆Démonstration

<u>Logiciels</u>	<u>Utilisations du système d'information</u>	<u>Annexes</u>
<ul style="list-style-type: none"> ◆Apis logiciel de gestion commerciale ◆Intranet ◆Word 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Extraire les captures écrans pour les différentes opérations ◆Trouver l'information sur la sécurité ◆Rédiger le livret 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Capture écran ◆Capture écran intranet ◆Le livret
<u>Compétences</u>	<u>Savoir être</u>	<u>Erreurs à ne plus commettre</u>
<ul style="list-style-type: none"> ◆Evaluer les compétences de stagiaires ◆Proposer des actions correctrices ◆Proposer un outil de formation 	<ul style="list-style-type: none"> ◆Répartir les tâches ◆L'efficacité relationnelle ◆Etre organisé 	◆Etre plus claire dans l'information transmise, détailler étape par étape afin que l'on puisse retenir plus facilement.
