

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

Fiche d'activités professionnelles n°1
VENDRE
CCF

<u>CANDIDAT(E)</u> NOM : PRENOM(S) :	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
---	--

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)	
Compétence 41 Vendre	
411 Préparer l'entretien de vente	
412 Établir le contact avec le client	
413 Argumenter	
414 Conclure la vente	

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

- **Contexte** : indiquez les raisons qui ont amenées les responsables de votre U.C. à vous confier cette activité. *Par exemple le lancement d'un nouveau produit, une baisse de chiffre d'affaires, un taux élevé de plaintes de la clientèle, une marge insuffisante....*
- **Objectifs** : ce que vous devez réaliser au niveau quantitatif et/ou qualitatif. *Par exemple, décrocher 10 rendez-vous afin de faire souscrire une carte bancaire aux clients non possesseurs de carte (= objectif quantitatif). Améliorer la circulation des clients à l'intérieur de l'UC.*
- **Cible** : décrivez la cible de votre action. *Par exemple, les clients actuels qui ont un Livret A ET qui ont de 18 à 25 ans ET qui...*
- **Degré d'autonomie** : quelle liberté vous aviez dans la décision de la méthodologie à utiliser, des moyens à mettre en œuvre, pour la réalisation de la mission.
- **Méthodologie** : indiquez les points essentiels dont vous vous êtes préoccupés pour réaliser cette activité.
A savoir :
 - **Taille de l'équipe** : nombre et nature du personnel impliqué avec vous dans la mission.
 - **Ressources** : les moyens humains, matériels et financiers mis à votre disposition.
 - **Contraintes** : organisationnelles, temporelles, financières...
 - **Formation préalable** : nécessaire et en relation directe avec l'activité.

- **Moyens et Méthodes mis en œuvre :** détail (liste) des tâches que vous avez réalisées pour atteindre l'objectif. Il s'agit d'expliquer votre travail en termes d'organisation et de méthode.
Par exemple, préparation d'un argumentaire client, préparation d'un entretien type, phoning, ...Pensez aux annexes ! Elles sont fondamentales pour illustrer et justifier cette partie. Pensez à utiliser les outils informatiques.
- **Résultats :** sous forme de tableaux, graphiques, photos, création. Présenter les résultats au niveau quantitatif et qualitatif. *Pensez à revenir aux objectifs énoncés plus haut !*
 - Tableau récapitulatif des résultats avec comparaison avant/après, calcul du taux d'évolution...
 - Points forts / points faibles.
 - Axes d'amélioration.
 - Lien avec l'objectif de départ.

DESCRIPTIF DES UTILISATIONS DES TIC

Logiciels / applications utilisés	Type d'utilisation	Résultats	Stockage et diffusion l'information

- **Compétences complémentaires éventuellement mobilisées :** n° de la compétence, intitulé.

AUTO EVALUATION

Bilan professionnel : analyse des résultats obtenus, des écarts avec le prévisionnel (objectifs/résultats avec analyse des raisons qui expliquent ces écarts), difficultés rencontrées et solutions envisagées

Bilan personnel : quel a été l'apport de cette activité au niveau personnel ? (ce que j'ai appris et ce que j'ai compris...). Quels sont les axes d'amélioration que vous envisageriez (referiez-vous cette activité de la même manière ?).