

GUIDE D'ÉVALUATION DU TUTEUR

Ce guide est complété par le tuteur durant la première et seconde année de stages de BTS.
Une copie doit être fournie au professeur et à l'étudiant

STAGE :

ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

BTS Management des unités commerciales

Stagiaire :

NOM :

PRENOM :



COORDONNÉES DES INTERLOCUTEURS ET PARTENAIRES

BTS Management des Unités Commerciales

L'établissement scolaire	L'entreprise
 <p>LYCÉE POLYVALENT ET TECHNIQUE LYCÉE PROFESSIONNEL Antoine-Bourdelle 3, bd Édouard-Herriot - B.P. 373 - 82003 MONTAUBAN cedex Tél. : 05.63.92.63.00 - Fax : 05.63.92.63.47 administration 05.63.92.63.48 chef des travaux 05.63.92.63.49 Intendance</p>	<p>Nom : Adresse :</p> <p>Tél. Fax Mél :</p>
L'étudiant	Le tuteur
<p>Nom et prénom :</p> <p>Adresse :</p> <p>Tél.</p> <p>Mél :</p>	<p>Nom et prénom :</p> <p>Fonction : Tél.</p> <p>Mél :</p>

GLOBALEMENT

Déroulement du stage

Décrire succinctement le lieu, la durée du travail (jours et horaires), les conditions matérielles (tenue...)

Suivi pédagogique

Nom du ou des professeurs : Alain MORONI

Tél : 06 10 38 15 42

Mél : btsmucbourdelle@gmail.com

Guide du tuteur remis le _____

Visa des interlocuteurs :

Tuteur

Professeur

Étudiant

« ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE »

EN DETAILS

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES ACRC E5			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Ne peut pas expliquer	Décrit	Analyse	Remédie
N'utilise aucune méthode	Met en œuvre les méthodes	Comprend les méthodes	Adapte les méthodes
Ne mobilise aucun outil	Pratique les outils	Choisit les outils adaptés	Évalue les outils
Donne la main	Fait sous contrôle	Fait en autonomie	Transfère à d'autres situations voire à des tiers
Agit sans information	Agit avec information	Recherche l'information pour agir	Apporte de l'information
Ne communique pas	Fait un compte rendu	Fait comprendre	Fait adhérer

		NE	1	2	3	4
--	--	----	---	---	---	---

201.-1.	Fiche d'évaluation Epreuve E5 (ACRC)
NOM, Prénom de l'étudiant(e) :	

Compétences Evaluation réalisée par le tuteur en entreprise		NON évalué(e)	Appréciation (***) 			
Compétences		NE.	1	2	3	4
41 Vendre	411a Capacité à connaître les produits et les services					
	411b Capacité à préparer l'entretien de vente					
	412 Capacité à établir le contact avec le client					
	413a Capacité à sélectionner le produit ou service adapté et à argumenter					
	413b Capacité à repérer et traiter les objections					
	414a Capacité à conclure la ou les vente(s)					
	414b Capacité à évaluation sa performance					
42 Assurer la qualité de service à la clientèle	421a Capacité à veiller à l'entretien de l'espace de vente (aménagement, facteurs d'ambiance)					
	421b Capacité d'écoute active de la clientèle					
	421c Capacité à informer et conseiller la clientèle					
	421d Capacité à guider le client dans un souci de satisfaction et de rentabilité					
	422a Capacité à Rechercher et apporter systématiquement, dans les meilleurs délais, une solution adaptée lors des litiges ou réclamations					
	422b Capacité à recueillir les suggestions de la clientèle et à les transmettre aux services concernés.					
	423a Capacité à mesurer la satisfaction des clients					
53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	423b Capacité à proposer et mettre en place des actions correctives					
	531a Capacité à agencer la surface de vente.					
	531b Capacité à respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité					
	531c Capacité à proposer des modifications dans l'agencement de la surface de vente en fonctions des attentes de la clientèle et de la rentabilité de l'unité commerciale					
	532a Capacité à réaliser une présentation de produits et/ou de services					
	532b Capacité à mettre en valeur les produits et/ou les services					
	532c Capacité à mesurer les performances commerciales et financières de la présentation					
	532d Capacité à proposer des solutions d'amélioration					

		NE	1	2	3	4
--	--	----	---	---	---	---

54 Dynamiser l'offre de produits et de services	533 Capacité à déterminer les besoins d'information sur le lieu de vente					
	541 Organiser des actions de promotion des ventes.					
	541a Capacité à proposer des initiatives locales d'actions promotionnelles					
	541 Capacité à créer des supports promotionnels					
	541a Capacité à mettre en œuvre des actions promotionnelles					
	541 Capacité à évaluer les performances commerciales et financières des actions promotionnelles					
	542a Capacité à proposer des animations sur le lieu de vente					
	542b .Capacité à organiser des animations sur le lieu de vente					
6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale	542c Capacité à évaluer les performances financières et commerciales des actions promotionnelles					
	611 Capacité à rechercher des sources d'information pertinentes					
	612 Capacité à sélectionner les informations					
	613 Capacité à mettre à disposition les informations collectées.					
	621 Capacité à concevoir et mettre en œuvre des études commerciales					
	622 Capacité à analyser les informations commerciales					
	631a Capacité à mettre à jour les données du système d'information commercial (saisie de nouvelles informations concernant un client ou un fournisseur...)					
	631b Capacité à proposer des améliorations utiles et réalistes du système d'information.					
	632 Capacité à interroger le système d'information commercial					
	641 Capacité à organiser son activité					
	642a Capacité à élaborer une organisation efficace d'une équipe (planning)					
	642b Capacité à utiliser les outils informatiques de l'unité commerciale (exemple : logiciels de l'enseigne)					
642c Capacité à utiliser les outils bureautiques (Word, Excel, PowerPoint...)						
642c Capacité à préparer et animer une réunion de travail						

EVALUATION GLOBALE ACRC						
------------------------------------	--	--	--	--	--	--

BILAN des stages de première et de seconde année :

Tuteur

◆ Autonomie

- 0 - Aucune autonomie : incapacité à travailler sans aide ou à s'organiser seul
- 1 - A souvent besoin d'aide pour s'organiser ou effectuer son travail
- 2 - Organise parfaitement son travail sans aide ni questions inutiles
- 3 - Prend des initiatives utiles

◆ Sens des responsabilités

- 0 - N'assume pas du tout les responsabilités confiées
- 1 - Ne s'acquitte pas toujours de ses responsabilités
- 3 - S'acquitte correctement des responsabilités confiées
- 4 - Fait preuve d'un grand sens des responsabilités

◆ Implication

- 0 - Absence d'implication dans les tâches effectuées
- 1 - A souvent besoin d'une incitation extérieure pour se mettre au travail
- 3 - Se met au travail naturellement et rapidement
- 4 - N'hésite pas à prolonger son temps de travail en cas de nécessité

◆ Rigueur et qualité du travail

- 0 - Réalise son travail sans aucun souci de « bien faire »
- 1 - Réalise son travail avec erreurs ou inconséquences
- 3 - Réalise consciencieusement son travail
- 4 - A la volonté de réaliser un travail de haute qualité

◆ Intégration à l'équipe commerciale

- 0 - Supporte mal les contraintes de l'agence (recevoir des consignes, être dirigé, travailler en équipe, ...)
- 1 - Entre quelquefois en conflit avec les niveaux hiérarchiques supérieurs ou inférieurs
- 2 - Entretient des relations correctes avec les niveaux hiérarchiques supérieurs ou inférieurs
- 3 - Excellente intégration

