

# 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

## STAGES :

**ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION  
COMMERCIALE**

**ET**

**PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE  
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 :  Tél. Fax Mél :</p>
L'étudiant	Le tuteur
<p>Nom et prénom :  Adresse :  Tél.  Mél :</p>	<p>Nom et prénom :  Fonction : Tél.  Mél :</p>

### Suivi pédagogique

Nom du ou des professeurs : Alain MORONI et Eric DIEMER

Tél : 06 10 38 15 42

Mél : [btsmucbourdelle@gmail.com](mailto:btsmucbourdelle@gmail.com)

Guide du tuteur remis le \_\_\_\_\_

Visa des interlocuteurs :

Tuteur

Professeur

Étudiant

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

## PREMIERE EVALUATION : « 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
--	--	----	---	---	---	---

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

Compétences Evaluation réalisée par le tuteur en entreprise		NON évalué(e)	Appréciation (***) —  +			
Compétences		NE.	1	2	3	4
<b>41 Vendre</b>	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					
<b>42 Assurer la qualité de service à la clientèle</b>	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					
<b>53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel</b>	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
--	--	----	---	---	---	---

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

<b>EVALUATION GLOBALE ACRC</b>						
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

<b>Compétences</b>	<b>NE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
--------------------	-----------	----------	----------	----------	----------

## SECONDE EVALUATION : « PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE »

### EN DETAILS

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES PDUC E6			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
N'utilise aucune donnée	Utilise des données partielles	Mobilise des données variées et actualisées	Met en relation les données
Ne définit pas les objectifs	Ne rattache pas les objectifs au contexte	Contextualise et mesure les objectifs	Décline les objectifs en indicateurs et outils de suivi
Ne réalise ni analyse, ni diagnostic	Présente une analyse et/ou un diagnostic incomplets	Analyse/diagnostic sans mise en perspective	Analyse/diagnostic avec une mise en perspective
Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme	Ne contextualise pas la préconisation/action	Préconise/agit de façon réaliste et pertinente	Inscrit la préconisation/action dans la stratégie du réseau ou de l'UC
N'utilise aucune démarche/méthode	Met en œuvre une démarche/méthode	Maîtrise la démarche/méthode	Est capable de transférer la démarche/méthode
Ne mobilise aucun moyen/outil	Utilise les moyens/outils existants	Choisit les moyens/outils adaptés	Élabore les moyens/outils
Ne repère aucune implication	Repère quelques implications	Repère les implications clé	Évalue les implications
N'argumente pas	Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante	Utilise des arguments pertinents	Argumente de façon convaincante

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

<b>201.-1.</b>	<b>Fiche d'évaluation Epreuve E6 (PDUC)</b>
----------------	---

NOM, Prénom de l'étudiant :	
-----------------------------	--

Compétences Evaluation réalisée par le tuteur en entreprise	NON évalué(e)	Appréciation (***) —  —+
---	---------------	-----------------------------

Compétences		NE	1	2	3	4
C31 Concevoir le projet. Dans le cadre d'une initiative personnelle ou d'une mission confiée par un responsable	311a Capacité à élaborer un diagnostic					
	311b Capacité formuler une préconisation					
	312 Capacité à élaborer un cahier des charges (les objectifs, les moyens, les tâches, les étapes et la durée)					
C32 Conduire le projet (dans le cadre du cahier des charges)	321 Capacité à constituer et animer l'équipe projet					
	322a Capacité à suivre le projet au travers d'outils de suivi et de pilotage					
	322b Capacité produire et à communiquer des bilans intermédiaires					
C33 Évaluer le projet dans le cadre du cahier des charges et de la conduite du projet	322c Capacité à mettre en place des actions correctives					
	33a Capacité à élaborer le bilan global du projet					
	33b Capacité à proposer des orientations futures					

<b>EVALUATION GLOBALE PDUC</b>						
--------------------------------	--	--	--	--	--	--

## 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



