

REPUBLIQUE TUNISIENNE
MINISTERE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE L'EMPLOI
AGENCE TUNISIENNE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

CENTRE SECTORIEL DE FORMATION AUX METIERS DU TERTIAIRE GAMMARTH

Livret de Formation en Alternance

Secteur : Tertiaire

Branche : Commerce

Section : Technicien en Commerce de Distribution

Niveau : Brevet de Technicien Professionnel (Niveau III)

NOM ET PRÉNOM : _____

SECTION 1^{ère} année : _____

SECTION 2^{ème} année : _____

PROMOTION : SEPTEMBRE 2010/ JUILLET 2012.

1- Présentation du CSFMT Gammarth :

Le CSFMT Gammarth assure une formation initiale dans les métiers du tertiaire. Les programmes ont été élaborés en collaboration avec les entreprises selon l'approche par compétences.

La formation est assurée dans les filières suivantes selon le mode résidentiel ou alternance.

Niveau de formation	Mode de formation	
	Résidentiel	Alternance
Brevet de Technicien Supérieur	- Technicien Supérieur en Comptabilité et Finance - Technicien Supérieur en Commerce International	- Technicien Supérieur en Commerce
Brevet de Technicien Professionnel	- Comptable d'Entreprise	- Technicien en Commerce de Distribution - Technicien de Soutien en Informatique de Gestion

Le centre dispose des ressources humaines et matérielles suivantes ;

1-1- Ressources humaines:

- 80 Formateurs
- 5 Cadres assurent l'organisation du travail administratif, financier et pédagogique du centre;
- 15 personnes d'appui assurent le déroulement des activités du centre et la vie des stagiaires au centre;
- 9 ouvriers sont chargés des tâches de cuisine et d'entretien du centre

1-2- Ressources matérielles:

1-2-1- Espaces de formation :

- 30 salles de cours;
- 14 salles d'informatiques;
- 1 laboratoire d'informatique;
- 3 salles d'organisation de bureau;
- 1 salle audio utilisée pour les différentes projections et l'écoute de cassettes vidéo;
- 2 terrains de sport.

1-2-2- Moyens communs :

- Un centre de ressources contenant ;
 - Une salle de lecture;
 - Une salle informatique;
 - Des outils pédagogiques (cassettes vidéo, CD de formation et une documentation riche et variée en gestion, informatique, commerce, secrétariat, communication écrite et orale, romans...);
- Une ligne spécialisée permet à toutes les salles d'informatique et à tous les bureaux d'être connectés à Internet;
- La gestion pédagogique est assurée par un système de réseau interne.

2- Les acteurs de la formation : **Partie réservée à l'apprenant**

2-1- L'apprenant :

Nom : Prénom :

N° CIN : N° Inscription :

Date de naissance :/...../..... Lieu :

Adresse personnelle :

.....
.....

Adresse des parents :

.....
.....

N° Tél : GSM : E-mail :

.....

Niveau scolaire:

Promotion :

Motivation par rapport à la formation choisie :

.....
.....
.....

2-2-Le tuteur du centre :

Nom : Prénom :

N° Tél : GSM : Fax :

E-mail:

Domaine d'activité exercée:

.....
.....
.....

2-4- Entreprise d'accueil lors du 2^{ème} passage (2^{ème} année) :

Parti réservée à l'entreprise

Nom :

Adresse :

Raison sociale :

Nom et prénom du premier responsable:

Lieu de formation :

Service dans l'entreprise d'accueil :

Nom et prénom du tuteur de l'entreprise :

Description brève des tâches à effectuer dans l'entreprise:

Description brève des équipements utilisés lors de l'exécution des tâches :

Tuteur :

Nom :

Prénom :

N° Tél : N° Fax : E-mail:

Fonction dans l'entreprise :

Domaine d'activités exercés:

Objectifs fixés par la fonction de tutorat:

Motif du changement de la première entreprise à la deuxième entreprise :

3- Rôle du livret de suivi :

3-1- Document de liaison entre l'entreprise et le centre de formation :

La formation professionnelle selon le principe de l'alternance repose sur une répartition des connaissances données par le centre et l'entreprise à l'apprenant. Le présent livret vise à établir un contact permanent entre l'entreprise d'accueil, le responsable pédagogique du centre de formation et l'apprenant. Ce livret de suivi doit être un des outils du système relationnel TUTEUR/FORMATEUR pour le suivi et la qualité de la formation. Il permet de connaître et de suivre, au niveau :

➤ Du fonctionnement de la formation :

- Les informations du centre de formation ;
- Les communications particulières ou observations ;
- La progression pratique de la formation de l'apprenant ;
- L'évaluation
- Le calendrier des alternances ;
- Le pointage des absences / présence à remplir à chaque alternance par le tuteur

➤ Du développement personnel :

Peut servir de portefeuille de compétences, pour attester des compétences acquises par l'apprenant, au travers de sa formation et de ses missions en entreprise.

Le livret de suivi doit être un outil polyvalent, il comporte les thèmes de travail à traiter en entreprise qui seront validés par le tuteur.

3-2- Respect des règles d'hygiène et de sécurité :

1. Les apprenants ne doivent en aucun cas manger dans les endroits de travail de l'entreprise
2. L'apprenant doit nettoyer l'endroit où il a travaillé de toute saleté causée par lui

3. L'entreprise de sa part est invitée à renseigner l'apprenant sur les aspects de sécurité (les consignes de secours, les issues de secours, machines nécessitant des consignes spéciales, ..)
4. Les apprenants doivent se conformer aux consignes de la sécurité affichées ou annoncées verbalement.
5. Les apprenants fumeurs ne doivent fumer que dans les endroits réservés pour cet effet.
6. En cas d'accident, le centre prend en charge l'apprenant. L'apprenant doit en aviser le tuteur relais.

4- L'engagement tripartite :

L'alternance est une forme d'éducation :

La réussite de cette forme d'éducation suppose qu'une coordination étroite soit établie entre l'organisme de formation et les entreprises, afin que les apprenants puissent bénéficier d'une formation cohérente et efficace.

L'entreprise s'engage à :

- Assurer à l'apprenant une formation professionnelle, méthodique et complète
- L'employeur s'engage notamment à lui confier, sous sa responsabilité directe ou celle d'un salarié agréé comme tuteur, des tâches ou des postes lui permettant d'exécuter des opérations ou travaux conformes à une progression de formation en accord avec le centre
- Participer aux activités destinées à coordonner la formation dispensée par le centre avec celle assurée en entreprise
- Informer le centre en cas d'absence du stagiaire et ne réintégrer l'apprenant au sein de l'entreprise qu'après en avoir débattu avec les responsables du centre
- Veiller à ce que les pages du livret de suivi soient complétées par l'apprenant à l'issue de chaque période en entreprise

VISA DE L'ENTREPRISE

Le CSFMT Gammarth s'engage à :

- Assurer la coordination entre la formation qu'il dispense et celle assurée en entreprise
- Disposer aux apprenants un enseignement général, technique, théorique et pratique
- Arrêter d'un commun accord avec l'entreprise un cahier des charges de l'apprenant en entreprise
- Désigner pour chacun des apprenants un responsable pédagogique chargé d'assurer le suivi
- Diffuser aux entreprises tout document pédagogique pouvant aider celui-ci à assurer une bonne formation pratique
- Fournir le livret de suivi à l'entreprise chaque fois que cela s'avère nécessaire
- Suivre l'assiduité de l'apprenant en formation

VISA DU CENTRE

L'apprenant s'engage à :

- Travailler pour cette entreprise et effectuer les travaux qui lui sont confiés
- Ne pas s'absenter de l'entreprise ou du centre sans en être autorisé sous peine de sanction
- Respecter le règlement intérieur de l'entreprise et du centre de formation
- Ne sortir de l'entreprise aucun document sans qu'il soit visé par son tuteur (risque d'erreur, information confidentielle,...)
- Tenir à jour son livret de suivi et veiller à ce qu'il soit rempli et visé régulièrement par le responsable pédagogique et son tuteur
- Mettre à disposition son livret de suivi lors de chaque période de formation et lors des visites de suivi en entreprise

VISA DE L'APPRENANT

***ENONCE ET PROGRESSION DES
COMPETENCES LORS DU
DEUXIEME PASSAGE EN ENTREPRISE***

DEUXIEME ANNEE

Les objectifs du stage d'intégration

Compétences professionnelles à acquérir et activités à mener

Domaine d'activité	Activités à confier au stagiaire
Marketing	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Repérer les sources documentaires ; 2. Sélectionner les informations ; 3. Mettre à disposition les informations ; 4. Exploiter des études mercatiques et commerciales ; 5. Analyser les informations. 	<p>Analyse du rayon / du magasin et de son environnement : Activité, métiers, organisation, marché et zone de chalandise : concurrents, clients/prospects, performances commerciales et financières...</p> <p>Etude du fonctionnement de l'équipe commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - recrutement, rémunération, animation, statuts, missions, style et outils du management. - fonctionnement, hiérarchie, tâches, organisation du travail, répartition des horaires.
Contact avec la clientèle	Activités à confier au stagiaire
<ol style="list-style-type: none"> 1. Vendre ; 2. Préparer l'entretien de vente ; 3. Etablir le contact avec le client ; 4. Argumenter ; 5. Conclure la vente ; 6. Assurer la qualité du service à la clientèle ; 7. Accueillir, informer, conseiller ; 8. Gérer les insatisfactions et les suggestions ; 9. Suivre la qualité des prestations. 	<p>Préparation des contacts clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la clientèle : caractéristiques, besoins, motivations, attentes, critères de choix... - Connaissance de l'offre (produits et services) : caractéristiques techniques et commerciales... - Connaissance du contexte de marché. - Analyse, élaboration de supports : argumentaire, plaquette de présentation de produits, plan de découverte, scripts, charte d'accueil, bible de traitement des réclamations... - Définition du contexte : objectifs, marges de manœuvre (concessions possibles...), <p>Réalisation des contacts commerciaux (vente, relation de service, négociation...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'une méthode rigoureuse (identification des clients, découverte des besoins, argumentation...). - Maîtrise des dimensions du contact client : établir la relation, faire naître et maintenir la confiance, défendre ses exigences et convaincre, conserver la maîtrise de l'entretien, faire aboutir la négociation et conclure. <p>Participation aux actions de marketing après vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suivi des commandes - Analyse et traitement des réclamations - Suivi et analyse de la satisfaction des clients - Suivi de la qualité des prestations

Organisation du travail	
<p>1. Organiser le travail ;</p> <p>2. Répartir les tâches ;</p> <p>3. Evaluer l'organisation du travail ;</p> <p>4. Intégrer les technologies de l'information dans son action quotidienne ;</p> <p>5. Organiser son activité ;</p>	<p>Participation à l'organisation du travail de l'équipe commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réunions - Animations d'équipes <p>Analyse de l'organisation de l'équipe commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Répartition des tâches entre les membres de l'équipe (ex. : construction / analyse d'un tableau de répartition des tâches, des horaires) - Quantification des dysfonctionnements par des indicateurs et recherche de leurs causes, - Proposition d'améliorations prenant en considération les contraintes spécifiques de l'entreprise (consignes, procédures...) et la réglementation générale.

Ces objectifs sont liés aux compétences que l'apprenant doit acquérir dans le cadre de son BTP :

N°	COMPETENCES
5	Organiser son travail
7	Assister à l'élaboration d'une stratégie commerciale
8	Exploiter les données statistiques
12	Assister au déroulement d'une étude de marché
14	Négocier un bien
18	Analyser une situation comptable
19	S'intégrer au milieu professionnel
11	Participer à l'activité de l'entreprise
20	Utiliser un progiciel de gestion commerciale

Lieu du stage : Le stagiaire doit passer son stage :
dans une grande surface (grande distribution),
et/ou
dans un service lié à la vente (S.A.V,....etc.),
et/ou
dans une société commerciale de bien.
N.B : les banques et les assurances sont exclues

Partie réservée à l'encadreur

Enoncés de la compétence	Eléments de la compétence	1 ^{ère} visite .../.../.... Élément réalisé		2 ^{ème} visite .../.../.... Élément réalisé		3 ^{ème} visite .../.../.... Élément réalisé	
		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
C5 : Organiser son travail	- Les procédés de classement - Les techniques d'archivage - Le matériel de bureau						
C8 : Exploiter les données statistiques	- Collecte des données - Présentation statistique de ces données - Interprétation des données pour aider à la prise de décision	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
C 7 : Assister à l'élaboration d'une stratégie commerciale	- Participation en pratique des différentes techniques en matière de marketing-mix : produit, prix, communication, distribution et force de vente	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
C12 : Assister à l'élaboration d'une étude de marché	- Assister et participer à l'une des étapes d'une étude de marché : * Elaboration d'un questionnaire * Administration d'un questionnaire * Dépouillement * Présentation du rapport Etude simple de segmentation Analyse de la concurrence	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
C14 : Négocier la transaction d'un bien et/ou d'un service	-Application des différentes techniques de la négociation : * Préparation de la négociation * Prise de contact * Augmentation – démonstration réponses aux objections * Conclusion du contrat * Le suivi de la vente						
C18 : Analyser une situation comptable	-Etablir un bilan fonctionnel : *Déterminer la notion de fonds de roulement et besoin en fonds de roulement *Calculer les rotations d'analyse financière *Initiation au calcul de prix de revient	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
C20 : Utiliser un progiciel de gestion commerciale	-Initiation à un progiciel de gestion commerciale	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Partie réservée à l'apprenant

MOIS DE FEVRIER

	Activités réalisées
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

MOIS DE MARS

	Activités réalisées
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

MOIS D'AVRIL

	Activités réalisées
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

MOIS DE MAI

	Activités réalisées
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

MOIS DE JUIN

	Activités réalisées
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

Partie réservée au tuteur

EVALUATION (STAGE D'INTEGRATION)

Tuteur
◆ Analyse / compréhension du problème commercial lié au projet et de la finalité du projet Capacité à comprendre les situations ou à résoudre un problème en les décomposant en éléments simples (ex. : comprendre une grille) 0 - Très faible. 1 - Faible 2 - Bonne 3 - Excellente
◆ Importance / utilité du projet pour l'unité commerciale 0 - Très faible. 1 - Faible 2 - Bonne 4 - Excellente
◆ Organisation des tâches 0 - A systématiquement besoin d'aide pour s'organiser dans son travail 1 - Manque d'organisation dans son travail 2 - Organise son travail personnel afin d'en améliorer l'efficacité 3 - Coordonne les activités et tâches d'une équipe afin d'en améliorer l'efficacité
◆ Respect des délais 0 - Aucun respect du planning établi au départ 1 - Retards importants 2 - Planning correctement respecté 3 - Planning respecté avec la plus grande rigueur
◆ Communication 0 - Absence totale de remontée d'informations sur le projet 1 - Fournit des informations sur l'état d'avancement du projet uniquement sur demande 2 - Informe oralement régulièrement les responsables de l'état d'avancement du projet 3 - Fournit régulièrement un état synthétique résumant l'état d'avancement du projet
◆ Pragmatisme 0 - Manque systématiquement de pragmatisme 1 - A souvent besoin d'aide pour trouver les moyens appropriés à une action 2 - Parvient en général à trouver les moyens appropriés et rapides 3 - Trouve les moyens les plus appropriés et les plus rapides
◆ Créativité 0 - Manque généralement de créativité 1 - Peut faire des propositions originales 2 - Faut généralement preuve de créativité 3 - Propose des solutions originales, inédites
◆ Contact 0 - Se montre mal à l'aise dans les relations avec les autres 1 - A parfois des difficultés relationnelles 2 - Noue facilement des relations avec les autres 3 - Noue facilement de bonnes relations avec les autres
Note :/25

Date :

Signature :

Observations de l'apprenant :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations du tuteur de l'entreprise :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Observations du tuteur du centre :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Fiche d'assiduité de l'apprenant :

J M	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	SIGNATURE & CACHET	
Février																																	
Mars																																	
Avril																																	
Mai																																	
Juin																																	

- P : Présent**
- A : Absent**
- R : Retard**
- M : Maladie**

Signature du tuteur de l'entreprise

Partie réservée à l'encadreur

FICHE D'APPRECIATION : Evaluation formative

Compétences	Non acquise	Partiellement acquise	Acquise
C5 : Organiser son travail			
C8 : Exploiter les données statistiques			
C 7 : Assister à l'élaboration d'une stratégie commerciale			
C12 : Assister à l'élaboration d'une étude de marché			
C14 : Négocier la transaction d'un bien et/ou d'un service			
C18 : Analyser une situation comptable			
C20 : Utiliser un progiciel de gestion commerciale			