

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** : \_\_\_\_\_

**PROMOTION** : \_\_\_\_\_

**SECTION 1<sup>ère</sup> année** : \_\_\_\_\_

**SECTION 2<sup>ème</sup> année** : \_\_\_\_\_

**RENTREE** : .....

## **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.

<b>Niveau de formation</b>	<b>Mode de formation</b>	
	<b>Résidentiel</b>	<b>Alternance</b>
<b>Brevet de Technicien Supérieur</b>	- Technicien Supérieur en Comptabilité et Finance - Technicien Supérieur en Commerce International	- Technicien Supérieur en Commerce
<b>Brevet de Technicien Professionnel</b>	- 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:

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

**2-3-Entreprise d'accueil lors du 1<sup>er</sup> passage (1<sup>ère</sup> année) :**

**Partie réservée à l'entreprise**

**Nom :**

Adresse : .....

.....

Raison sociale : .....

Lieu de formation : .....

Service dans l'entreprise d'accueil : .....

Nom et prénom du tuteur de l'entreprise: .....

Description brève des tâches à effectuer dans le poste de formation : .....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

N° Tél : ..... N° Fax : ..... E-mail: .....

.....

**Tuteur:**

Nom :

Prénom :

N° Tél : ..... GSM: ..... Fax : .....

E-mail: .....

Fonction dans l'entreprise: .....

Domaine d'activité exercée : .....

.....

.....

Objectifs fixés par la fonction de tutorat: .....

.....

.....

**2-4- Entreprise d'accueil lors du 2<sup>ème</sup> passage (2<sup>ème</sup> année) :**

**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 exercées: .....

.....

.....

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  
PREMIER PASSAGE EN ENTREPRISE***

**PREMIERE ANNEE**

## Objectifs du stage d'observation

### Compétences professionnelles à acquérir et activités à mener

Domaine d'activité	Activités à confier au stagiaire
<p><b>Environnement de l'entreprise</b></p> <p>1. Repérer les sources documentaires ; 2. Collecter les informations.</p>	<p><b>Analyse du rayon / du magasin et de son environnement :</b> Activité, métiers, organisation, marché et zone de chalandise : concurrents, clients/prospects, performances commerciales et financières...</p> <p><b>Observation du fonctionnement de l'entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recrutement, rémunération, animation, statuts, missions, style et outils du management.</li> <li>- fonctionnement, hiérarchie, tâches, organisation du travail, répartition des horaires.</li> </ul> <p><b>Observation du système d'information commerciale de l'enseigne et du rayon :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation des données, matériels, logiciels, procédures d'accès et de manipulation des données (alimentation, interrogation, de consultation,...).</li> <li>- Sources d'informations sur le marché, les clients (caractéristiques, satisfaction, fidélité...), les concurrents...</li> </ul>
<p><b>Fonctionnement courant &amp; Merchandising</b></p> <p>1. Assurer le fonctionnement du point de vente ; 2. Suivre le cycle d'exploitation ; 3. Organiser la maintenance et l'entretien des équipements ; 4. Traiter les incidents ; 5. Assurer la communication des résultats ; 6. Sélectionner et mettre en forme les informations.</p>	<p><b>Gestion courante du rayon</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des produits : rangement, étiquetage, balisage...</li> <li>- Contrôle du respect de la réglementation : hygiène, sécurité, étiquetage.</li> <li>- Vérification des prix.</li> <li>- Prise en compte des remarques des clients et reporting.</li> </ul> <p><b>Réalisation d'un rapport du fonctionnement courant du rayon en termes de points forts et points faibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attractivité : clarté, facteurs d'ambiance...</li> <li>- Application de la réglementation commerciale : étiquetage, hygiène et sécurité.</li> <li>- Etat des équipements.</li> <li>- Performances commerciales et financières (chiffre d'affaires, marge, rentabilité, démarque...).</li> <li>- Respect des objectifs du magasin.</li> <li>- Proposition d'améliorations.</li> </ul>

<p>7. Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel ;</p> <p>8. Agencer la surface de vente ;</p> <p>9. Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services.</p>	<p><b>Mise en place des produits et des services et analyse de leur visibilité et attractivité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantation du linéaire en respectant les règles spécifiques au rayon.</li> <li>- Repérage des insatisfactions des clients ou des dysfonctionnements d'organisation.</li> <li>- Propositions d'améliorations.</li> </ul> <p><b>Observation des conséquences d'une réimplantation du linéaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en valeur des changements effectués.</li> <li>- Proposition d'améliorations.</li> </ul>
<p><b>Gestion des stocks</b></p>	<p><b>Activités à confier au stagiaire</b></p>
<p>1. Assurer la qualité du processus d'approvisionnement ;</p> <p>2. Assister à la sélection des fournisseurs ;</p> <p>3. Enrichir le système d'information commerciale ;</p> <p>4. Mettre à jour les fiches de stocks.</p>	<p><b>Prise en charge des approvisionnements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des stocks</li> <li>- Comptage.</li> </ul> <p><b>Repérage des dysfonctionnements dans les domaines de la régularité des approvisionnements et de la gestion des stocks pour une catégorie de produits déterminée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractéristiques générales de la famille : intensité et régularité de la demande, indicateurs (rotation, cadence des approvisionnements, couverture...),</li> <li>- Evaluation de l'optimisation des approvisionnements (régularité, niveaux de stock, ruptures...),</li> <li>- Impact de l'organisation sur la démarque...</li> <li>- Adaptation du processus de commande (rapidité, déclenchement...)</li> <li>- Proposition d'améliorations prenant en compte les spécificités liées à la nature du produit (ex. : DLC) ou au contexte de marché (ex. : actions des concurrents).</li> </ul>

**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

**Ces objectifs sont liés aux compétences que le stagiaire doit acquérir dans le cadre de son BTP :**

<b>N°</b>	<b>COMPETENCES</b>
<b>1</b>	<b>Se familiariser à la profession</b>
<b>2</b>	<b>Manipuler les outils de base de la gestion</b>
<b>3A</b>	<b>Manipuler les documents commerciaux en arabe</b>
<b>3B</b>	<b>Manipuler les documents commerciaux en français</b>
<b>4</b>	<b>Communiquer en milieu de Travail</b>
<b>6A</b>	<b>Observer le milieu de travail (Avant stage)</b>
<b>10</b>	<b>Cerner le comportement du consommateur</b>
<b>11</b>	<b>Utiliser un ordinateur et des logiciels</b>
<b>14</b>	<b>Améliorer la rotation des stocks dans une Surface de vente</b>
<b>15</b>	<b>Aménager une surface de vente</b>

## Partie réservée à l'encadreur

Enoncés de la compétence	Eléments de la compétence	1 <sup>ère</sup> visite .../.../.... Elément réalisé		2 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Elément réalisé		3 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Elément réalisé	
		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C1</b> : Se familiariser à l'entreprise et son environnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observation et appréciation du métier et du cadre « entreprise » de la circulation de l'information, de l'organisation de la responsabilité et de l'autorité.</li> <li>- Relation interne et externe de l'entreprise.</li> </ul>						
<b>C2</b> : Manipuler les outils de gestion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer les marges</li> <li>- Lire les éléments d'un tableau d'exploitation</li> <li>- Etablir des prévisions de vente</li> </ul>	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C3</b> : Manipuler les documents commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipuler les documents commerciaux (les utiliser, les établir...)</li> <li>- Etablir les traites, remplir les bordereaux de versements</li> <li>- Se familiariser avec la circulation des documents commerciaux à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise</li> </ul>	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C4</b> : Communiquer en milieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer à la rédaction d'un procès verbal d'un compte rendu</li> <li>- Appliquer les fondements de la communication orale et personnelle et en groupe</li> <li>- Participer à la rédaction des lettres commerciales</li> <li>- Participer à la résolution de problèmes</li> </ul>	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Enoncés de la compétence	Éléments de la compétence	1 <sup>ère</sup> visite .../.../.... Élément réalisé		2 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Élément réalisé		3 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Élément réalisé	
		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C10</b> : Cerner le comportement du consommateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des types de consommateurs et anticipation des réactions des consommateurs</li> <li>- Elaboration des dossiers clients</li> <li>- Analyse du comportement du consommateur</li> </ul>						
<b>C11</b> : Utiliser un ordinateur et des logiciels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manipuler un ordinateur</li> <li>- Utiliser les logiciels de traitement de texte et tableur</li> </ul>						
<b>C14</b> : Améliorer la rotation des stocks dans une surface de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration des fiches de stocks</li> <li>- Calculs des coûts de stockage</li> <li>- Méthode d'évaluation des stocks</li> <li>- Technique de contrôle des stocks</li> </ul>						
<b>C15</b> : Aménager une surface de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiquer les techniques d'aménagement et d'organisation d'un magasin ou d'un rayon</li> <li>- Le plan d'assortiment : Organisation au niveau du magasin ou d'un rayon d'un plan d'amortissement</li> </ul>						

**Partie réservée à l'apprenant**

**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	



**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

**MOIS .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

## Partie réservée au tuteur

# EVAUATION DU STAGE

Cette évaluation globale porte principalement :

- sur les capacités, comportements du stagiaire lors des activités et des missions réalisées au cours du stage,
- sur la rigueur des méthodes ou méthodologies de travail mises en œuvre,
- sur la maîtrise des connaissances mises en pratique au cours du stage.

<b>Tuteur</b>
<b>◆ Autonomie</b> 0 - Aucune autonomie : difficulté 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
<b>◆ Sens des responsabilités</b> 0 – N'assume pas les responsabilités confiées 1 - Ne s'acquitte pas toujours de ses responsabilités 2 - S'acquitte correctement des responsabilités confiées 3 - Fait preuve d'un grand sens des responsabilités
<b>◆ Implication</b> 0 - Absence d'implication pour les tâches effectuées 1 - A souvent besoin d'une incitation extérieure pour se mettre au travail 2 - Se met au travail naturellement et rapidement 3 - N'hésite pas à prolonger son temps de travail en cas de nécessité
<b>◆ Rigueur – qualité du travail</b> 0 - Réalise son travail avec trop d'erreurs et sans respecter les consignes 1 - Réalise son travail avec erreurs ou inconséquences 2 - Réalise consciencieusement son travail 3 - A la volonté de réaliser un travail de haute qualité
<b>◆ Intégration à l'équipe commerciale</b> 0 - Supporte mal les contraintes (recevoir des consignes, être dirigé, travailler en équipe...) 1 - Entre quelque fois en conflit avec les niveaux hiérarchiques supérieurs ou inférieurs 2 - Entretient des relations correctes avec les niveaux hiérarchiques supérieurs ou inférieurs 3 - Excellente intégration
<b>◆ Ecoute</b> 0 – Ne tient jamais compte des conseils, remarques... du tuteur ou des autres membres de l'équipe 1 - Tient compte des conseils, remarques... de façon aléatoire 2 - Tient compte des conseils et des remarques qui lui sont faites 3 - Suscite avec pertinence les conseils ou les remarques lui permettant de réaliser son travail avec efficacité
<b>◆ Contact commercial</b> 0 - Aucun sens du contact client, suscite les conflits 1 - Assure un contact client médiocre (manque d'empathie, réponses brèves...) 2 - Sait être disponible pour les clients, assure un contact client sympathique et répondant à leurs attentes 3 - Excellent contact commercial

NOTE :...../20

Date :

Signature :

**Observations du stagiaire :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Observations du tuteur de l'entreprise :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Observations du tuteur du centre :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Fiche d'assiduité du stagiaire :**

<b>J</b> <b>M</b>	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	
.....																																	
.....																																	
.....																																	
.....																																	

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

**Signature du tuteur de l'entreprise**

## Partie réservée à l'encadreur

### FICHE D'APPRECIATION : Evaluation formative

<b>Compétences</b>	<b>Non acquise</b>	<b>Partiellement acquise</b>	<b>Acquise</b>
<b>C1</b> : Se familiariser à l'entreprise et son environnement			
<b>C2</b> : Manipuler les outils de gestion			
<b>C3</b> : Manipuler les documents commerciaux			
<b>C4</b> : Communiquer en milieu de travail			
<b>C10</b> : Cerner le comportement du consommateur			
<b>C11</b> : Utiliser un ordinateur et des logiciels			
<b>C14</b> : Améliorer la rotation des stocks dans une surface de vente			
<b>C15</b> : Aménager une surface de vente			

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

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><b>Participation à l'organisation du travail de l'équipe commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions</li> <li>- Animations d'équipes</li> </ul> <p><b>Analyse de l'organisation de l'équipe commerciale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répartition des tâches entre les membres de l'équipe (ex. : construction / analyse d'un tableau de répartition des tâches, des horaires)</li> <li>- Quantification des dysfonctionnements par des indicateurs et recherche de leurs causes,</li> <li>- Proposition d'améliorations prenant en considération les contraintes spécifiques de l'entreprise (consignes, procédures...) et la réglementation générale.</li> </ul>

**Ces objectifs sont liés aux compétences que le stagiaire doit acquérir dans le cadre de son BTP :**

N°	COMPETENCES
5	<b>Organiser son travail</b>
7	<b>Assister à l'élaboration d'une stratégie commerciale</b>
8	<b>Exploiter les données statistiques</b>
9	<b>Acquérir les notions élémentaires de la comptabilité</b>
12	<b>Assister au déroulement d'une étude de marché</b>
13	<b>Négocier un bien</b>
16	<b>Déterminer le prix de revient et les écarts</b>
17	<b>Assurer la commercialisation d'un service</b>
18	<b>Utiliser un progiciel de gestion commerciale</b>
19A	<b>Initiation à la recherche d'emploi</b>

**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 ou de service.

## Partie réservée à l'encadreur

Enoncés de la compétence	Eléments de la compétence	1 <sup>ère</sup> visite .../.../.... Elément réalisé		2 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Elément réalisé		3 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Elément réalisé	
		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C5</b> : Organiser son travail	- Les procédés de classement - Les techniques d'archivage - Le matériel de bureau						
<b>C 7</b> : 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						
<b>C8</b> : Exploiter les données statistiques	- Collecte des données - Présentation statistique de ces données - Interprétation des données pour aider à la prise de décision						
<b>C9</b> : Acquérir les notions élémentaires de la comptabilité	- Initiation au logiciel de comptabilité de l'entreprise et à sa nomenclature - Enregistrement d'opérations simples d'exploitation						
<b>C12</b> : 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						

Énoncés de la compétence	Éléments de la compétence	1 <sup>ère</sup> visite .../.../.... Élément réalisé		2 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Élément réalisé		3 <sup>ème</sup> visite .../.../.... Élément réalisé	
		OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C13</b> : 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	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C16</b> : Déterminer le prix de revient et les écarts	*Calculer les rotations d'analyse financière *Calcul de prix de revient *Calcul des écarts	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C17</b> : Assurer la prestation des services liés à la vente	- Pratiquer les formes de vente de l'entreprise : * La vente traditionnelle * La vente par correspondance * Porte à porte * Commerce électronique * Vente directe -Participer à la prestation des services liés à la vente au sein du lieu de stage * Le marketing direct	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C18</b> : Utiliser un progiciel de gestion commerciale	-Initiation à un progiciel de gestion commerciale	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
<b>C19A</b> : Initiation à la recherche d'emploi	-Initiation à la vie professionnelle	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

**Partie réservée à l'apprenant**  
**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	

**MOIS DE .....**

	<b>Activités réalisées</b>
Semaine 1	
Semaine 2	
Semaine 3	
Semaine 4	



## Partie réservée au tuteur

### EVALUATION (STAGE D'INTEGRATION)

Tuteur
<b>◆ Analyse / compréhension du problème commercial lié au projet et de la finalité du projet</b> 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
<b>◆ Importance / utilité du projet pour l'unité commerciale</b> 0 - Très faible. 1 - Faible 2 - Bonne 4 - Excellente
<b>◆ Organisation des tâches</b> 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
<b>◆ Respect des délais</b> 0 - Aucun respect du planning établi au départ 1 - Retards importants 2 - Planning correctement respecté 3 - Planning respecté avec la plus grande rigueur
<b>◆ Communication</b> 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
<b>◆ Pragmatisme</b> 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
<b>◆ Créativité</b> 0 - Manque généralement de créativité 1 - Peut faire des propositions originales 2 - Faut généralement preuve de créativité 3 - Propose des solutions originales, inédites
<b>◆ Contact</b> 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
<b>Note : ...../20</b>

**Date :**

**Signature :**

**Observations du stagiaire :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Observations du tuteur de l'entreprise :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Observations du tuteur du centre :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Fiche d'assiduité du stagiaire :**

<b>J</b> <b>M</b>	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	
.....																																	
.....																																	
.....																																	
.....																																	

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

**Signature du tuteur de l'entreprise**

## Partie réservée à l'encadreur

### FICHE D'APPRECIATION : Evaluation formative

<b>Compétences</b>	<b>Non acquise</b>	<b>Partiellement acquise</b>	<b>Acquise</b>
<b>C5</b> : Organiser son travail			
<b>C7</b> : Assister à l'élaboration d'une stratégie commerciale			
<b>C8</b> : Exploiter les données statistiques			
<b>C9</b> : Acquérir les notions élémentaires de la comptabilité			
<b>C12</b> : Assister à l'élaboration d'une étude de marché			
<b>C13</b> : Négocier la transaction d'un bien et/ou d'un service			
<b>C16</b> : Déterminer le prix de revient et les écarts			
<b>C17</b> : Assurer la commercialisation d'un service			
<b>C18</b> : Utiliser un progiciel de gestion commerciale			
<b>C19A</b> : Initiation à la recherche d'emploi			