**Document de travail**

**Exemples d’activités courantes pouvant être réalisées en ACRC**

**RAPPEL DU REFERENTIEL (arrêté du 5 avril 2013)**

L’épreuve E5 « permet d’évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des **activités commerciales courantes** dans une unité commerciale, et les connaissances mobilisées à cette occasion »

**L’épreuve E5 évalue les compétences suivantes :**

**C41 Vendre**

*411 - Préparer l’entretien de vente*

*412 – Établir le contact avec le client*

*413 – Argumenter*

*414 – Conclure la vente*

**C42 Assurer la qualité de service à la clientèle**

*421 - Accueillir, informer et conseiller*

*422 - Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle*

*423 - Suivre la qualité des prestations*

**C53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel**

*531 Agencer la surface de vente*

*532 Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services*

*533 Assurer la qualité de l’information sur le lieu de vente*

**C54 Dynamiser l’offre de produits et de services**

*541 Organiser des actions de promotion des ventes*

*542 Organiser des animations sur le lieu de vente*

**C6 Rechercher et exploiter l’information nécessaire à l’activité commerciale**

Dans le cadre **:**

􀂃 d’un contexte professionnel donné

􀂃 d’un environnement informatique donné

􀂃 d’une situation de travail réelle, reconstituée ou simulée

􀂃 d’un objectif d’étude fixé ou négocié avec les responsables

􀂃 d’une situation nécessitant des informations

􀂃 du suivi et de l’alimentation courante du système de veille de l’unité commerciale

**C61- Assurer la veille commerciale**

*611 Repérer les sources documentaires*

*612 Sélectionner les informations*

*613 Mettre à disposition les informations*

**C62- Réaliser et exploiter des études commerciales**

*621 Concevoir et mettre en œuvre des études commerciales*

*622 Analyser les informations commerciales issues d’études et exploiter les résultats*

**C63- Enrichir et exploiter le système d’information commercial**

*631 Mettre à jour les données du système d’information commercial*

*632. Interroger le système d’information commerciale*

**C64- Intégrer les technologies de l’information dans son activité**

*641 Organiser son activité*

*642 Organiser l’activité de l’équipe commerciale*

**L’épreuve E5 mobilise les savoirs associés suivants :**

S41 les bases de la mercatique

S42 la relation commerciale

S71 introduction à la communication

S72 la communication dans la relation interpersonnelle

S74 la communication dans la relation commerciale

S8 informatique commerciale

L’épreuve E5 s’appuie sur les activités commerciales courantes du/de la candidat(e)**, menées en unité commerciale, ou à titre de complément lors d’activités proposées par l’équipe pédagogique et relevant des domaines :**

- de la maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle ;

- du contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l’unité commerciale ;

- de l’animation de l’offre ;

- de l’utilisation courante et efficace de l’informatique commerciale dédiée aux activités courantes.

**Activités susceptibles d’être réalisées dans le secteur de la DISTRIBUTION**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pré requis** | |
| **Découvrir le fonctionnement de l’unité commerciale** | * Analyser le point de vente et son environnement (zone de chalandise et concurrence) * Etudier l’organisation et le fonctionnement de l’équipe commerciale * Analyser le système d’information commerciale de l’unité commerciale |

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences à développer en entreprise** | **Exemples d’activités à réaliser par l’étudiant (e)** |
| Vendre  (C41) | * Vendre un produit ou un service en réalisant les outils d’aide à la vente appropriés * Organiser, animer et/ou participer à un challenge de vente * Préparer un entretien de vente et participer à l’entretien * Réaliser une opération d’e-mail marketing * Réaliser une opération de prospection commerciale * Fidéliser la clientèle par le placement de cartes de fidélité |
| Assurer la qualité de service à la clientèle  (C42) | * *Accueillir, informer et conseiller (C421)* * Accueillir, conseiller les clients en magasin * Développer la notoriété d’un service existant.   *Exemples : commande par Internet, livraison à domicile, Drive, carte cadeau, liste de mariage, service financier, assurance, réparation …*   * Participer à la gestion du service après vente * *Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle (C422)* * Analyser et traiter les réclamations des clients * Dynamiser le fonctionnement d’un service en optimisant son fonctionnement, son organisation   *Exemple : optimisation du fonctionnement du Drive, du SAV, des demandes de réparation …*   * Mise en place d’un nouveau service, compte tenu des attentes des clients et de la stratégie du réseau * *Suivre la qualité des prestations (C423)* * Analyser le niveau de satisfaction des clients grâce à une enquête * Mettre en place des indicateurs de suivi |
| Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel  (C53) | * *Agencer la surface de vente (C531)* * Réaliser un diagnostic du fonctionnement courant du rayon et proposer des solutions d’amélioration * Réimplanter un linéaire * Agencer le rayon, le point de vente * Analyser les conséquences d’une réimplantation de linéaire. * *Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services (C532)* * Mettre les produits en rayon, ranger et réaliser le facing * Valoriser les actions commerciales dans l’espace d’accueil * Mettre en place et promouvoir une offre promotionnelle : tête de gondole, podium promotionnel, théâtralisation de l’offre lors d’une action promotionnelle * Développer le marketing sensoriel dans le point de vente * Réaliser une vitrine * *Assurer la qualité de l’information sur le lieu de vente (C533)* * Développer la PLV (publicité sur le lieu de vente) et l’ILV (Information sur le lieu de vente) pour valoriser l’offre de produits/services * Améliorer la signalétique en magasin |
| Dynamiser l’offre de produits et de services  (C54) | * *Organiser des actions de promotion des ventes (C 541)* * Organiser et/ou participer à une **action de promotion des ventes** (liée à l’activité saisonnière, au plan d’action commerciale du réseau à un évènement particulier tel que l’anniversaire du point de vente …) :   offre promotionnelle, dégustation gratuite, jeu concours, tombola…   * Réaliser une opération d’e- marketing * Réaliser une action de démonstration de produit * *Organiser des animations sur le lieu de vente (C 542)* * Réaliser une **animation commerciale** * Participer à l’organisation et à l’animation d’une foire commerciale, d’un salon, d’une journée portes ouvertes. * Participer à une négociation commerciale avec un fournisseur débouchant sur une animation en magasin |
| Rechercher et exploiter l’information nécessaire à l’activité commerciale  (C6) | * *Concevoir et mettre en œuvre des études commerciales (C62)* * Délimiter la zone de chalandise par l’analyse de la fréquentation du point de vente et analyser les caractéristiques et les potentialités de la zone de chalandise en effectuant des recherches documentaires adaptées (ODIL de l’Insee par exemple) * Réaliser une étude de la demande par une enquête quantitative ou qualitative en utilisant un logiciel approprié: enquête de satisfaction de la clientèle, enquête de notoriété du point de vente, enquête de besoin de la clientèle … * Réaliser une étude de la concurrence, une étude client mystère * Vérifier les prix, établir une analyse comparative des prix par rapport à la concurrence (relevés de prix) et faire des propositions d’ajustement * Analyser la démarque et mettre en place des actions correctrices * Optimiser la gestion de l’offre par une analyse des ruptures en linéaires et des sur stocks * Réaliser un diagnostic de la qualité de l’accueil * *Enrichir et exploiter le système d’information commercial (C63)* * Interroger, analyser la base de données clients et effectuer des ciblages pour des opérations commerciales * Analyser et exploiter la segmentation de la clientèle * Réaliser des actions pour mettre à jour et/ou enrichir la base de données clients et/ou prospects * Evaluer les performances commerciales et financières de l’unité commerciale par l’analyse des tableaux de bord, des statistiques de vente, des réclamations clients ... * Evaluer les performances des rayons (Indice de sensibilité) * *Organiser son activité ou celle de l’équipe commerciale en utilisant les technologies de l’information (C641 et C642)* * Réaliser un planning de présence, de congé, un tableau de répartition des tâches * Réaliser un recueil de procédures pour garantir une meilleure qualité du travail * Concevoir et /ou exploiter un tableau de bord * Participation à l’organisation du travail de l’équipe : préparation de réunions, participation à la fixation des objectifs… |

**Activités susceptibles d’être réalisées dans le secteur des SERVICES**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pré requis** | |
| **Découvrir le fonctionnement de l’agence** | * Analyser le fonctionnement de l’agence et son environnement * Etudier l’organisation et le fonctionnement de l’équipe commerciale * Analyser le système d’information commerciale de l’unité commerciale |

|  |  |
| --- | --- |
| **Compétences à développer en entreprise** | **Exemples d’activités à réaliser par l’étudiant (e)** |
| Vendre  (C41) | * Réaliser un phoning auprès d’un segment de clients pour prendre des rendez-vous * Vendre (en face à face ou par téléphone) un produit ou un service simple en réalisant les outils d’aide à la vente appropriés * Préparer un entretien de vente et participer à l’entretien * Réaliser une opération d’e-mail marketing * Organiser, animer et/ou participer à un challenge de vente * Participer à une opération de prospection commerciale pour augmenter le taux de détention des clients. |

|  |  |
| --- | --- |
| Assurer la qualité de service à la clientèle  (C42) | * *Accueillir, informer et conseiller (C421)* * Accueillir, conseiller les clients à l’accueil (ou au guichet) et réaliser les transactions courantes * Accompagner les clients dans l’utilisation des automates bancaires * Approvisionner le DAB et gérer le GAB * Créer des supports d’information adaptés aux attentes de la clientèle * Développer la notoriété d’un service existant.   *Exemples : valoriser les outils liés au développement d’Internet (banque à distance, messagerie électronique), valoriser les services spécifiques à certains segments de clientèle, faire connaitre les services périphériques et/ou connexes …*   * *Gérer les insatisfactions et les suggestions de la clientèle (C422)* * Analyser et traiter les réclamations des clients * Analyser le niveau de satisfaction des clients grâce à une enquête * Analyser et prévenir les résiliations de contrats * Dynamiser un service en optimisant son fonctionnement, son organisation * *Suivre la qualité des prestations (C423)* * Exploiter les résultats d’une enquête de satisfaction, d’un baromètre d’image, d’une enquête client mystère mené par le réseau * Contrôler le respect de la charte qualité |
| Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel  (C53) | * *Agencer la surface de vente (C531)* * Valoriser les actions commerciales dans l’espace d’accueil * Mettre en place et promouvoir une offre promotionnelle par sa théâtralisation dans l’agence. * Assurer la visibilité de l’offre de services. * *Mettre en valeur les produits et assurer la visibilité des services (C532)* * Agencer l’espace d’accueil. * Réaliser une vitrine. * Développer le marketing sensoriel dans le point de vente. * *Assurer la qualité de l’information sur le lieu de vente (C533)* * Développer la PLV (publicité sur le lieu de vente) et l’ILV (Information sur le lieu de vente). |
| Dynamiser l’offre de produits et de services  (C54) | * Organiser et/ou participer à une **action de promotion des ventes** (liée à l’activité saisonnière, au plan d’action commerciale du réseau à un évènement particulier tel que l’anniversaire de l’agence …), mise en place d’un jeu concours, d’une tombola… * Réaliser une **animation commerciale.** * Participer à l’organisation et à l’animation d’une foire commerciale, d’un salon, d’une journée portes ouvertes. * Réaliser une action de démonstration d’un service spécifique. |

|  |  |
| --- | --- |
| Rechercher et exploiter l’information nécessaire à l’activité commerciale  (C6) | * *Concevoir et mettre en œuvre des études commerciales (C62)* * Délimiter la zone de chalandise par l’analyse du fichier clients et analyser les caractéristiques et les potentialités de la zone de chalandise * Réaliser une étude de la demande par une enquête quantitative ou qualitative en utilisant un logiciel approprié: enquête de satisfaction de la clientèle, enquête de notoriété du point de vente, enquête de besoin de la clientèle … * Réaliser une étude de la concurrence * Réaliser un diagnostic de la qualité de l’accueil * Vérifier les prix, établir une analyse comparative des prix par rapport à la concurrence (relevés de prix) * *Enrichir et exploiter le système d’information commercial (C63)* * Interroger, analyser la base de données clients et effectuer des ciblages pour des opérations commerciales * Analyser et exploiter la segmentation de la clientèle * Réaliser des actions pour mettre à jour et/ou enrichir la base de données clients et/ou prospects, enregistrement des rendez-vous. * Evaluer les performances commerciales et financières de l’unité commerciale par l’analyse des tableaux de bord, des statistiques de vente, des réclamations clients ... * Analyse et diagnostic du SIC : organisation des données, logiciels, procédures d’accès et de consultation des données (mise à jour, enrichissement, interrogation) * *Organiser son activité ou celle de l’équipe commerciale en utilisant les technologies de l’information (C642)* * Réaliser un planning de présence, de congé * Réaliser un recueil de procédures pour garantir une meilleure qualité du travail * Concevoir et /ou exploiter un tableau de bord * Participation à l’organisation du travail de l’équipe : préparation de réunions, participation à la fixation des objectifs… |