

# *Fiche introductive*

## Objectifs de l'épreuve

Comme pour l'ADOC, l'épreuve « Développement de la relation client et vente conseil » possède un coefficient 3. Elle est évaluée à travers un dossier composé de fiches missions ainsi que par un entretien oral.

Si vous passez votre BTS MCO en CCF, alors vous serez évalué en continu sur votre année de formation et vous passerez (ou non selon votre école, car ce n'est pas obligatoire) un oral en fin d'année pour restituer vos différentes fiches missions. Si vous êtes en initial/format ponctuel, alors vous serez noté à la fin de l'année à travers un oral de 30 minutes.

Peu importe votre mode de formation, votre entretien oral se déroulera devant un jury composé de deux personnes.

Vous allez donc être évalué à travers un dossier numérique, qui sera constitué de plusieurs fiches d'activités. Ces fiches d'activités traduisent des situations professionnelles que vous avez vécues dans votre unité commerciale, que ce soit en stage ou en alternance.

Dans ces fiches, vous expliquerez en détail en quoi consiste telle ou telle mission, son contexte, ce que vous avez observé, ce que vous avez mis en place, ce que vous avez retenu et appris, les outils que vous avez utilisés, etc. Finalement, il n'y a pas de réelle difficulté pour cette épreuve, car vous avez toute l'année pour vous y préparer. C'est donc une épreuve à ne pas louper, car elle vous permettra d'obtenir des points facilement.

## Introduction

S'il est une épreuve redoutée lors du passage du BTS MCO, c'est bien l'épreuve E4. En effet, c'est la grande épreuve au BTS MCO. Elle se découpe en deux sous-épreuves : **E41 Développement de la relation client et vente conseil** et **E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale**.

Nous allons voir comment réaliser le dossier de **développement de la relation client et vente conseil (DRC ou DRCV) de l'épreuve E41**.

On vous demandera de présenter et de soutenir un dossier numérique que vous aurez réalisé dans le cadre de votre stage ou de votre formation en alternance et portant sur des situations professionnelles vécues ou observées.

C'est une épreuve qui possède un coefficient 3, elle sera complétée par la note du dossier numérique de l'épreuve E42, également de coefficient 3.

## **I. Les modalités de l'épreuve**

### **1) Les objectifs**

Vous devez valider les compétences suivantes, qui correspondent au bloc 2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale » et présenter les concepts clés de la relation client et de la vente, leurs importances, et proposer des stratégies pratiques pour les améliorer :

- élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services ;
- organiser l'espace commercial ;
- développer les performances de l'espace commercial ;
- mettre en place la communication commerciale ;
- évaluer l'action commerciale.

### **2) Le contenu**

La sous-épreuve E41 évalue les compétences et les savoirs associés décrits dans le bloc de compétences 1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil ».

### **3) Les critères d'évaluation**

- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.
- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
- Les méthodologies d'étude sont adaptées au contexte.
- Les résultats des études sont exploitables.
- La démarche de vente conseil est pertinente.
- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte.
- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.
- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle.

### **4) Les modalités d'évaluation**

#### **a) Contrôle en cours de formation**

Si vous passez votre BTS MCO en CCF, vous serez évalué en continu sur votre année de formation. L'épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles que vous aurez vécues ou observées au cours de votre formation, y compris en milieu professionnel. Ce dossier personnel doit être au format numérique. Vous devez le rédiger et le constituer et rendre compte, pour chaque activité réalisée, des éléments suivants :

- la (ou les) compétence(s) mobilisée(s) ;
- la date et la durée ;
- le contexte professionnel ;

- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie utilisée ;
- les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

Chaque compte rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs. Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc 1.

### **b) Forme ponctuelle**

Vous constituez un dossier pédagogique. En fin de formation, le dossier au format numérique est remis au centre d'examen.

- Les autorités académiques vérifient la conformité du dossier.
- Si le dossier est validé, l'étudiant passe un oral de 30 minutes devant un jury composé d'un enseignant et d'un professionnel).

L'épreuve se déroule en **deux temps** :

- Pendant dix minutes maximum, vous devez présenter sans interruption le ou les contexte(s) des activités professionnelles réalisées et les compétences mobilisées dans ce cadre. À cette occasion, vous devez nécessairement utiliser une présentation numérique.
- Pendant le temps restant, la commission d'évaluation vous interroge sur chacune des compétences du bloc 1. Elle est composée d'un professeur chargé d'enseignements professionnels en BTS Management commercial opérationnel et d'un professionnel. Si ce dernier était absent, un second professeur chargé d'enseignements professionnels en BTS Management commercial opérationnel prendrait sa place.

## **II. La réussite de votre dossier de développement de la relation client et vente conseil (DRC ou DRCV)**

Ce dossier professionnel est un moyen d'aborder de manière complète la gestion de projet dans votre entreprise. Vous expliquerez en détail toutes les fiches qui le composent.

L'objectif du dossier DRCV n'est pas de mettre en œuvre dans votre unité commerciale une action révolutionnaire qui permettra de réaliser un chiffre d'affaires encore jamais atteint. Il s'agit plutôt de montrer votre capacité à piloter un projet du début jusqu'à la fin en toute autonomie.

Lors de la réalisation du dossier DRCV, un élément essentiel est à prendre en compte : votre projet doit être réalisé ou réalisable, c'est-à-dire qu'il doit être viable et réaliste mais il ne doit pas forcément avoir réellement été mis en place dans l'unité commerciale ; il peut également être totalement fictif. L'important est qu'il corresponde à la réalité du marché et des moyens de l'entreprise. En d'autres termes, le projet peut ne pas avoir été réalisé dans le cadre de votre dossier DRCV, mais il doit pouvoir être mis en place à un moment donné par une autre personne. Tous les éléments qui le constituent doivent être au plus proche de la réalité pour être concrétisés.

Votre dossier de l'épreuve de DRCV doit être minutieusement préparé. Il doit contenir les éléments suivants :

- un diaporama pour appuyer vos propos lors de votre passage à l'oral ;
- un classeur avec toutes les annexes papier qui sont énoncées dans votre oral ;
- quatre fiches missions (résumé de l'activité + compétences validées).

### **III. Les enjeux de l'épreuve DRCV**

Il est aisé de voir que vous devrez faire preuve d'attention durant votre stage ou votre alternance pour recueillir suffisamment d'informations sur votre structure. Vous devrez également être force de proposition pour avoir assez de matière, de missions, pour alimenter vos fiches.

Grâce à vos fiches et à votre dossier, vous allez pouvoir démontrer à vos professeurs et au jury que vous avez acquis des compétences, que vous en faites acquérir à votre équipe, et que vous avez compris la façon dont se menait un projet.

Les fiches DRCV font partie des épreuves primordiales du BTS MCO. Si elles sont réussies, vous aurez de grandes chances d'obtenir votre diplôme. C'est une épreuve à ne pas louper, car elle vous permettra d'obtenir des points facilement.