

Réforme BTS MUC

Epreuves E5 – E6

Forme ponctuelle

Les caractéristiques inchangées des épreuves

| ACRC - E5 | PDUC - E6 |
|---|--|
| Epreuve orale - coefficient 4 | |
| commission d'évaluation composée d'un professeur et d'un professionnel | |
| Epreuve se déroule en 2 temps : | |
| - 10mn maximum de présentation du candidat sans être interrompu -interrogation par la commission d'évaluation durée maximum de l'épreuve : 45mn | - 15 mn maximum de présentation du candidat sans être interrompu -interrogation par la commission d'évaluation durée maximum de l'épreuve : 40mn |
| L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat (mais son contenu est modifié) | |

L'épreuve E5 – ACRC

Forme ponctuelle

Objectif de l'épreuve E5

« évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités commerciales courantes dans une UC, et les connaissances mobilisées à cette occasion »

Les évolutions issues de la réforme concernant l'épreuve E5 - ACRC

- Modification du contenu du dossier professionnel support de l'épreuve
- Modification du contenu de la présentation orale de 10mn du candidat
- Introduction de manipulations obligatoires de l'outil informatique par le candidat, au cours de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

Modification du contenu du dossier professionnel support de l'épreuve E5

Le dossier d'activités professionnelles doit comporter **6 fiches d'activités** :

- 1 fiche pour la compétence « Vendre »,
- 1 fiche pour la compétence « Assurer la qualité de service à la clientèle »,
- 1 fiche pour la compétence « Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel »,
- 1 fiche pour la compétence « Dynamiser l'offre de produits et de services »,
- 2 fiches pour la compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

→ Chaque fiche fait l'objet d'un modèle normé, dont les rubriques sont à renseigner obligatoirement. (voir annexe 7)

Modèle d'une fiche d'activités - Epreuve E5

projet circulaire nationale MUC – session 2015 – annexes–2.pdf (page 9 sur 25) — Verrouillé

Annexe 7 (1)

BTS Management des Unités Commerciales
Session 2015
Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale

Fiche d'activités professionnelles n°1
VENDRE
Forme ponctuelle

| | |
|--|---|
| CANDIDATE NOM : PRENOM(S) : | UNITE COMMERCIALE RAISON SOCIALE : ADRESSE : |
|--|---|

Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)

| | |
|---------------------------------------|--|
| Compétence 41 Vendre | |
| 411 Préparer l'entretien de vente | |
| 412 Établir le contact avec le client | |
| 413 Argumenter | |
| 414 Conclure la vente | |

Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)

Rubriques à renseigner : Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

Caractéristiques des fiches - Epreuve E5

- Une fiche peut porter sur plusieurs activités.
- Chaque fiche permet d'évaluer une compétence principale mais peut mentionner les compétences complémentaires mobilisées.

Evaluation des compétences de l'épreuve E5 :

- 8 compétences du référentiel sont évaluées :
 - C41 Vendre (voir détail p.29 du référentiel du BTS MUC)
 - C42 Assurer la qualité du service à la clientèle (p.30)
 - C53 Mettre en place un espace commercial, attractif et fonctionnel (p.36)
 - C54 Dynamiser l'offre de produits et services (p.38)
 - C61 Assurer la veille commerciale (p.39)
 - C62 Réaliser et exploiter des études commerciales (p.40)
 - C63 Enrichir et exploiter le SIC (p.40)
 - C64 Insérer les technologies de l'information dans son activité (p.41)

Compétences et domaines de compétences

Epreuve E5

Ces 8 compétences correspondent à 5 domaines de compétences :

- Vendre
- Assurer la qualité de service à la clientèle
- Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel
- Dynamiser l'offre de produits et services
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

Domaines de compétences, fiches d'activités et évaluation - Epreuve E5

L'évaluation des 5 domaines de compétences prend appui sur 6 fiches d'activités normées.

- le domaine de compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale » doit permettre :
- d'évaluer les 4 compétences C61, C62, C63 et C64
 - à partir de 2 fiches d'activités

Les savoirs associés mobilisés pour l'épreuve E5

- S 41 Les bases de la mercatique
- S 42 La relation commerciale
- S 71 – S 72 – S 74 L'introduction à la communication, la communication dans la relation interpersonnelle, la communication dans la relation commerciale ;
- S 8 L'informatique commerciale

Domaines de compétences, fiches d'activités et évaluation - Epreuve E5

- Les activités ont été menées par le candidat, durant les périodes en UC
- Les candidats sont autorisés à aller dans une autre UC que leur UC principale pour valider une compétence.

L'oral de l'épreuve E5

Modification du **contenu de la présentation orale** de 10mn

- Le candidat doit effectuer une présentation sans interruption du jury :
 - du contexte de l'UC
 - de ses activités professionnelles
- Le contenu de cette présentation est libre :
 - le candidat peut présenter exclusivement son UC,
 - plusieurs UC dans lesquelles il a effectué des missions,
 - son UC + les activités menées...
- La présentation peut se faire sur PC

L'oral de l'épreuve E5

→ Introduction dans l'épreuve de manipulations informatiques

afin d'évaluer la compétence C6 « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale »

- La manipulation de l'outil informatique est obligatoire
- Elle se fait à partir du matériel fourni par le candidat : PC, tablette, smartphone,
- Les centres d'examen ne fournissent aucun matériel. L'accès au réseau de télécommunications ne peut être garanti.
- Le candidat doit donc disposer d'un matériel autonome et fonctionnel lui permettant de répondre aux exigences de l'épreuve.
- Le candidat doit prévoir le cas où il ne peut pas se connecter à internet.

Manipulations informatiques – Epreuve

E5

- Il n'y a pas de temps dédié spécifiquement à l'informatique, l'évaluation se fait à travers les activités cœur de métier (lié au contexte présenté)
- Il peut y avoir du déclaratif (copies d'écrans) et des manipulations sur machine
- Cas d'un candidat sans outil informatique : on évalue C6 partiellement sans valider la manipulation (validation à minima).

L'évaluation de l'épreuve E5

- L'évaluation prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 9)
- La grille permet d'évaluer les 2 parties de l'oral :
 - Partie 1 : La présentation du contexte et des activités
 - Partie 2 : l'entretien
- + Les manipulations demandées de l'outil informatique

L'évaluation de l'épreuve E5

- Elle prend en compte le **degré de maîtrise des compétences**
- **4 niveaux** de maîtrise sont proposés pour chacune des 8 compétences :
- qui permettent de déterminer un profil du candidat
- à partir duquel la commission propose une note sur 20

Les degrés de maîtrise des compétences

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 16 sur 25) — Verrouillé

Annexe 8 (verso)

| DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---|
| 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 |

| EVALUATION DES COMPETENCES | | | | |
|--|-------------------|---|---|---|
| COMPETENCES | DEGRE DE MAITRISE | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| C41 Vendre | | | | |
| C42 Assurer la qualité de service à la clientèle | | | | |
| C53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel | | | | |
| C54 Dynamiser l'offre de produits et de services | | | | |
| C61 Assurer la veille commerciale | | | | |
| C62 Réaliser et exploiter des études commerciales | | | | |
| C63 Enrichir et exploiter le système d'information commercial | | | | |
| C64 Intégrer les technologies de l'information dans son activité | | | | |

Commentaires (justification de la note)

NOTE SUR 20⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

L'Epreuve E6 - PDUC

Forme ponctuelle

Objectif de l'épreuve E6

« Evaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions ayant une incidence directe sur le développement d'une UC en appréciant les conséquences humaines, financières et organisationnelles et en estimant leur faisabilité ».

Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E6 - PDUC Forme ponctuelle

- Modification du contenu du dossier support de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

Modification du dossier support de l'épreuve

E6 - PDUC

- Le dossier s'appuie sur un projet de développement en cohérence avec la politique de l'enseigne.
- 10 pages maximum (annexes non comprises) organisé autour de 3 thèmes :
 - un diagnostic partiel de l'UC
 - une préconisation comportant une analyse de ses répercussions (humaines, financières, organisationnelles)
 - une première réflexion pour la mise en œuvre de la préconisation
- Disparaît : « l'analyse de l'UC dans le cadre de son contexte local et le cas échéant dans le cadre de son réseau »
- Cependant, l'analyse des spécificités de l'UC (et le cas échéant de son insertion dans un réseau) doit être menée pour éclairer la pertinence et le réalisme de la préconisation ainsi que ses implications.

Modification des critères d'évaluation

- L'évaluation prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 11)
- Elle évalue les 2 parties de l'oral :
 - Partie 1 : La présentation du PDUC
 - Partie 2 : l'entretien

Les compétences attendues pour l'épreuve E6

- 2 compétences cœur de métier :
 - C43 : Développer et maintenir la clientèle de l'UC
 - C51 : Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle
- 3 compétences liées à la démarche de projet
 - C31 : Concevoir le projet (cahier des charges)
 - C32 : Conduire le projet
 - C32 : Evaluer le projet

Les savoirs associés mobilisés pour E6

- S 43 La mercatique des réseaux d'unités commerciales ;
- S 55 Le management de projet ;
- S 732 La communication et le management de projet.

L'évaluation de l'épreuve E6

- Elle prend en compte le **degré de maîtrise des compétences**
- 4 degrés de maîtrise sont proposés pour chacune des 5 compétences
- qui permettent de déterminer un profil du candidat
- à partir duquel la commission propose une note sur 20
- Les critères d'évaluation du degré de maîtrise sont repris dans la grille d'évaluation (annexe 11)

Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 21 sur 25) — Verrouillé

Annexe 11 (recto)

| BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale Grille d'évaluation | |
|--|--|
| E6 (durée : 40 minutes) Forme ponctuelle | |
| CANDIDAT(E) Nom : Prénom(s) : Matricule : | Date : <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n° |
| MEMBRES DE LA COMMISSION | Signatures : |
| Intitulé du projet : | |
| PARTIE 1 - PRESENTATION DU PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE (maximum 15 minutes sans interruption du jury) Observations de la commission | |
| PARTIE 2 - ENTRETIEN (maximum 25 minutes) Observations de la commission | |

Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 22 sur 25) — Verrouillé

Annexe 11 (verso)

| DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES | | | |
|---|---|--|--|
| 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 | Déclina les objectifs en indicateurs et outils de suivi |
| Ne réalise ni analyse, ni diagnostic | Présente une analyse, un diagnostic incomplets | Analyses diagnostique sans mise en perspective | Analyse diagnostique 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 |

| EVALUATION DES COMPETENCES | | | | |
|---|-------------------|---|---|---|
| COMPETENCES | DEGRE DE MAITRISE | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| C31 Concevoir le projet | | | | |
| C32 Conduire le projet | | | | |
| C33 Évaluer le projet | | | | |
| C43 Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale | | | | |
| C51 Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle | | | | |

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

Réforme BTS MUC

Epreuves E5 et E6

Forme CCF

L'épreuve E5 – ACRC

Forme CCF

Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E5 - ACRC :

L'évaluation en CCF se déroule en 2 temps :

- Une évaluation dite « au fil de l'eau », tout au long du parcours de formation, réalisée par le ou les professeurs
- Une évaluation par une commission d'évaluation (composée d'un professeur et un professionnel) en fin de parcours, donnant lieu à une note sur 20

L'évaluation « au fil de l'eau »

→ Plus de liberté pédagogique

- L'évaluation se fait à de multiples occasions, dans une pluralité de situations
- Elle peut s'appuyer sur :
 - Le compte rendu de missions effectuées lors des stages en UC
 - la visite du professeur en entreprise : observation de l'étudiant en situation, entretien avec le tuteur
 - l'évaluation du tuteur seul ou conjointement avec le professeur
 - ...

L'évaluation « au fil de l'eau »

→ Plus de liberté pédagogique

- La situation d'évaluation peut prendre diverses formes :
 - un oral ou un écrit
 - mais aussi un travail de groupe, un exposé, une situation en entreprise, ...
- Les évaluations mises en place doivent offrir à l'étudiant la possibilité de progresser dans la maîtrise d'une compétence.
- Cette évaluation implique un suivi individualisé et continu de chaque étudiant tout au long de sa formation.
- L'évaluation « au fil de l'eau » nécessite de conserver les traces des évaluations successives.

Les fiches d'activités professionnelles

épreuve E5

- Elles sont élaborées tout au long de la formation.
- Pas de norme dans le formalisme des fiches d'activités
- Cependant chaque fiche doit décrire : date, durée, contexte
- La démarche suivie doit être explicitée : méthodologie, outils, moyens, objectifs...
- Une analyse réflexive du candidat est utile afin de démontrer sa capacité d'auto-évaluation.
- Pas de nombre minimum de fiches d'activités imposé.
Une activité peut développer une ou plusieurs compétences.

Epreuve E5 : Le suivi de l'acquisition des compétences

- Il peut être utile de développer des outils de suivi de l'acquisition des compétences
 - livret des compétences,
 - tableau de suivi avec des échéances,
 - bilans intermédiaires, bilan final...

Epreuve E5 : Les compétences sont développées dans des contextes variés

- En priorité lors des périodes de stage en UC
- De manière complémentaire durant :
 - des interventions de professionnels au lycée, dans le cadre de jeux de rôle, mises en situation...
 - des TD
 - des études de cas
 - des concours de vente (ex : pour valider la compétence C41 « Vendre » lorsqu'un étudiant fait son stage en GSA)
 - des activités menées dans le cadre d'un emploi saisonnier, d'un job étudiant
 - une mission effectuée dans une autre UC (ex : pour acquérir la compétence C62 Réalisation Etude de satisfaction)
- → Une activité est éligible pour développer une compétence même si elle ne répond pas intégralement aux sous-compétences référencées.

Epreuve E5 L'évaluation par la commission d'évaluation

- Elle s'appuie sur les traces écrites des évaluations « au fil de l'eau » qui seront agrégées pour déterminer un profil générant une note sur 20
- La commission est constituée d'un professeur connaissant les compétences du candidat et d'un professionnel
- Le professionnel présent dans la commission est de préférence un tuteur

Epreuve E5 Grille d'évaluation finale

projet circulaire nationale MUC – session 2015 – annexes-2.pdf (page 15 sur 25) — Verrouillé

Annexe 8 (recto)

| | |
|---|--------------|
| BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale Grille d'évaluation finale | |
| E5 | CCF |
| <u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule : | Date : |
| <u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u> | Signatures : |
| Observations des formateurs sur le parcours de formation | |

Document de travail

L'évaluation porte sur le **degré de maîtrise** de chacune des 8 compétences

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 16 sur 25) — Verrouillé

Annexe 8 (verso)

| DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES | | | |
|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---|
| 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 |

| EVALUATION DES COMPETENCES | | | | | |
|----------------------------|---|-------------------|---|---|---|
| | | DEGRE DE MAITRISE | | | |
| COMPETENCES | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| C41 | Vendre | | | | |
| C42 | Assurer la qualité de service à la clientèle | | | | |
| C53 | Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel | | | | |
| C54 | Dynamiser l'offre de produits et de services | | | | |
| C61 | Assurer la veille commerciale | | | | |
| C62 | Réaliser et exploiter des études commerciales | | | | |
| C63 | Enrichir et exploiter le système d'information commercial | | | | |
| C64 | Intégrer les technologies de l'information dans son activité | | | | |

Commentaires (justification de la note)

NOTE SUR 20⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

L'Epreuve E6 - PDUC

en CCF

Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E6 - PDUC en CCF:

- Modification du contenu du dossier support de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

Modification du dossier support de l'épreuve E6- PDUC

Dossier élaboré au fur et à mesure de la formation, organisé autour des étapes du PDUC :

- un diagnostic partiel de l'UC
 - une préconisation comportant une analyse de ses répercussions (humaines, financières, organisationnelles)
 - les premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation
- Disparaît : « l'analyse de l'UC dans le cadre de son contexte local et le cas échéant dans le cadre de son réseau »
- Cependant, l'analyse des spécificités de l'UC et le cas échéant de son insertion dans un réseau doit être menée pour éclairer la pertinence et le réalisme de la préconisation ainsi que ses implications.

Modifications concernant l'évaluation

- L'évaluation en CCF se déroule en 2 temps :
 - Une évaluation dite « au fil de l'eau », tout au long du parcours de formation, de chacune des étapes du PDUC, réalisée par le ou les professeurs
 - Une évaluation par une commission d'évaluation (composée d'un professeur et un professionnel) en fin de parcours, donnant lieu à une note sur 20
- Elle prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 10)

L'évaluation par la commission d'évaluation

- Elle s'appuie sur les traces écrites des évaluations « au fil de l'eau » qui seront agrégées pour déterminer un profil conduisant à une note sur 20
- La commission est constituée d'un professeur connaissant les compétences du candidat et d'un professionnel
- Le professionnel présent dans la commission est de préférence un tuteur

Epreuve E6 - Grille d'évaluation finale

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page... — Verrouillé

Annexe 10 (recto)

| | |
|---|--------------|
| BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale Grille d'évaluation finale | |
| E6 | CCF |
| <u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule : | Date : |
| <u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u> | Signatures : |
| Intitulé du projet : | |
| Observations des formateurs sur le parcours de formation | |

Académie de Toulouse - BTS MUC -
Formation académique 22 avril 2014

L'évaluation porte sur le **degré de maîtrise** des 5 compétences développées dans le PDUC

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page... — Verrouillé

Annexe 10 (verso)

| DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES | | | |
|---|---|--|---|
| 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 | Déclinaire les objectifs en indicateurs et outils de suivi |
| Ne réalise ni analyse, ni diagnostic | Présente une analyse et/ou un diagnostic incomplets | Analyse/diagnostique sans mise en perspective | Analyse/diagnostique avec une mise en perspective |
| Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme | Ne contextualise pas la préconisation/action | Préconise/agit de façon réalisée 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 clés | Évalue les implications |
| N'argumente pas | Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante | Utilise des arguments pertinents | Argumente de façon convaincante |

| EVALUATION DES COMPETENCES | | | | | |
|----------------------------|---|-------------------|---|---|---|
| COMPETENCES | | DEGRE DE MAITRISE | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| C31 | Concevoir le projet | | | | |
| C32 | Conduire le projet | | | | |
| C33 | Évaluer le projet | | | | |
| C43 | Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale | | | | |
| C51 | Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle | | | | |

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20 ⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi-point

Merci de votre attention