

SESSION D'ACCOMPAGNEMENT BTSA TC Décembre 2013

Epreuve E7-1

Compte-rendu d'atelier

3 cas de 3 champs différents diffusés lors de la session de Juin 2013 ont été analysés afin de repérer les difficultés rencontrées par les candidats et les jurys pour appréhender les sujets et proposer des recommandations adressées aux candidats et aux membres du jury.

Cette réflexion a également permis d'en tirer des enseignements en vue de l'élaboration des sujets.

Il ressort de cette analyse et de la discussion qui ont suivi, les remarques suivantes :

Concernant la forme :

- le dossier (de 5 à 10 pages) doit pouvoir être lu par le candidat en une quinzaine de minutes (certains dossiers joints sont trop denses (cf cas *Whisky Guillon*).
- Il doit comporter un sommaire, et pour chaque document, il convient de citer les sources et l'année de référence.
- il doit être le plus lisible possible ce qui nécessite l'usage de polices de type *Arial 11* ou *Century Gothic* et l'emploi de schémas et de photos d'excellente qualité et facilement reproductibles.
- Les dossiers étant parfois retravaillés en commission de choix de sujets, il est nécessaire de prévoir dans les propositions de sujets une version en PDF et une seconde en open office ou word.
- Les documents à photocopier en couleur doivent être regroupés en une page recto verso pour faciliter le travail de photocopies sur les centres d'examen.

Concernant le fond :

- Seules les informations nécessaires au traitement du sujet doivent figurer dans le dossier.
- Le sujet doit comporter des éléments techniques nécessaires au candidat pour réaliser le travail demandé et pouvant servir de support de questionnement à l'enseignant de techniques.
- Il est important d'avoir des sujets variés qui reprennent la diversité :
des situations de la relation commerciale : RDV téléphonique, plan de prospection, présence en salon ou foire, animation de journées portes ouvertes etc... et pas toujours l'argumentaire en entretien de vente
des interlocuteurs : collectivités, RHD, fournisseur, et pas seulement les GMS. (Par exemple en PAB, la cible CHR ou collectivités peut être une alternative à la clientèle GMS comme dans le cas GERBLE où le prospect est une maison de retraite). Dans ce cas, et afin de ne pas compliquer la situation inutilement, il est préférable de choisir une structure privée, les procédures complexes d'achats dans le public étant souvent méconnues des candidats.
- Le travail à faire doit être explicite d'un point de vue commercial et technique sans être trop ambitieux.

- Il doit être clairement contextualisé : est ce le 1° RDV ou non ? L'entretien a-t- il lieu à l'occasion d'un salon ? chez le client ? Lors d'une animation particulière ? Qui est l'acheteur (données minimum sur la situation commerciale)? Quel est l'enjeu de l'entretien ?
- Le sujet doit comporter des éléments tarifaires (prix, marge, conditions commerciales) afin de professionnaliser davantage la mise en situation. A défaut de détenir ces informations, les concepteurs de sujets peuvent les inventer et préciser : « données modifiées – ou ajoutées - pour les nécessités du cas »).
- Sont à éviter :
les produits trop marginaux par rapport au champ,
des sujets portant sur du commerce international,
ou sur 2 types de produits dans le même sujet,
les sujets qui amènent les candidats à changer de posture en cours d'épreuve (acheteur puis vendeur par exemple).

Concernant les attendus du jury :

- Les attendus ne sont pas des indications de correction mais doivent être tout de même suffisamment précis. Dans le cas Gerblé, par exemple, les attendus évoquent seulement une *qualité de préparation au rendez vous* ce qui paraît insuffisant.
 - Les attendus doivent être en adéquation avec le sujet et le dossier joint. Ainsi dans le cas UNISYLVA, les auteurs attendent du candidat qu'il analyse les atout/contraintes de la parcelle de forêt du prospect alors que le candidat ne dispose d'aucune information sur lui.
 - Il serait souhaitable que les attendus précisent les thèmes de questionnement technique.
 - Enfin la question des moyens auxiliaires de communication a été abordée et il a été rappelé que ceux ci peuvent être divers et ne doivent pas être obligatoirement des transparents. Cependant, les ordinateurs portables, PC, tablettes, portables sont rigoureusement interdits lors de la préparation.

Pour permettre aux candidats le choix entre deux sujets, il est important de rédiger des propositions de sujets conformes aux exigences de l'examen et aux recommandations faites en session¹.

Toujours faire relire les sujets proposés pour l'examen final par une tierce personne pour être certains qu'ils soient compréhensibles et pour évaluer la charge de travail qui doit rester réaliste par rapport au temps de préparation du candidat. (Cf originalité et confidentialité des sujets transmis)

¹ [Un cahier des charges est consultable sous forme de document d'accompagnement sur chlorofil.](#)