BTS Management Commercial Opérationnel (MCO)

Référentiel 2018

Extraction — Bloc 4 : Management de l'équipe commerciale

Unité U6 — Management de l'équipe commerciale

1. Tableau de synthèse (position dans le diplôme)

Domaine d'activités	Bloc de compétences	Unité
Domaine d'activités 4 : Management de l'équipe commerciale • Évaluation des besoins en personnel • Répartition des tâches • Réalisation de plannings • Organisation du travail • Recrutement et intégration • Animation et valorisation de l'équipe • Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe • Individualisation de la formation des membres de l'équipe	Bloc de compétences 4 : Manager l'équipe commerciale • Organiser le travail de l'équipe commerciale • Recruter des collaborateurs • Animer l'équipe commerciale • Évaluer les performances de l'équipe commerciale	Unité U6 : Management de l'équipe commerciale

2. Référentiel des activités professionnelles (Annexe I a)

Domaine d'activités 4 : Management de l'équipe commerciale

Activités relevant du domaine

- Évaluation des besoins en personnel

- Répartition des tâches
- Réalisation de plannings
- Organisation du travail
- Recrutement et intégration
- Animation et valorisation de l'équipe
- Évaluation des performances individuelles et collectives de l'équipe
- Individualisation de la formation des membres de l'équipe

Conditions d'exercice

En fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose, le titulaire du diplôme organise le travail de l'équipe en tenant compte des contraintes commerciales, des contingences du personnel dans le respect du contexte réglementaire. Il analyse et valorise le potentiel de son équipe, détermine les besoins en personnel et en formation, participe au recrutement et à l'intégration. Il favorise l'implication des membres de son équipe. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.

Ressources et moyens mis à disposition

- Informations sur les marchés, la zone de chalandise
- Tableaux de bord
- Plans d'action commercial
- Règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement
- Réglementations, normes, procédures et contraintes
- Conventions collectives
- Contrats de travail
- Règlement intérieur
- Base de données du personnel
- Fiches de postes
- Protocoles d'entretien d'embauche, d'entretien professionnel et d'évaluation
- Grilles salariales
- Plans de formation
- Internet, extranet, intranet, forums et réseaux sociaux
- Logiciels et progiciels
- Terminaux fixes et mobiles

Relations

Relations internes : Responsables hiérarchiques — Équipe commerciale — Services supports

Relations externes : Prestataires de services — Fournisseurs — Partenaires institutionnels

Résultats attendus

- Les plannings sont opérationnels.
- Les besoins en personnel et en compétences sont identifiés.
- Le plan de formation est adapté aux besoins repérés.

- L'équipe est accompagnée et motivée.
- Les performances de l'équipe sont analysées et des axes d'amélioration adaptés sont proposés.
- Les indicateurs sociaux sont conformes aux objectifs de l'unité commerciale.

3. Référentiel de certification (Annexe I b)

Bloc de compétences n° 4 : Manager l'équipe commerciale

Compétences et savoirs associés

Compétences	Savoirs associés
Organiser le travail de l'équipe commerciale • Recenser les ressources disponibles et les besoins • Répartir les tâches • Réaliser les plannings • Respecter la législation	• Le cadre légal et réglementaire de l'activité • La planification du travail • L'ordonnancement des tâches • Le recrutement de l'équipe commerciale • La communication managériale • L'animation de l'équipe commerciale • Les techniques de conduite d'entretiens d'évaluation et d'entretien professionnels • La rémunération de l'équipe commerciale • La stimulation de l'équipe commerciale • La formation de l'équipe commerciale • La gestion des conflits • La gestion des risques psycho-sociaux • La gestion de crise • Les performances individuelles et collectives
Recruter des collaborateurs • Évaluer les besoins en compétences et en personnel • Participer au recrutement • Conduire un entretien de recrutement • Intégrer les nouveaux arrivants	
Animer l'équipe commerciale • Transmettre et expliquer les informations • Conduire une réunion • Conduire un entretien • Favoriser l'implication des collaborateurs • Accompagner et motiver l'équipe	

• Repérer les besoins en formation • Participer à la formation des collaborateurs • Gérer les conflits et les situations de crise • Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux	
Évaluer les performances de l'équipe commerciale • Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe • Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives • Proposer des actions d'accompagnement	

Critères d'évaluation

- Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.
- La répartition des tâches est rationnelle.
- Les plannings sont opérationnels.
- Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.
- Le recrutement est adapté aux besoins.
- Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.
- Les objectifs des réunions sont atteints.
- Les objectifs des entretiens sont atteints.
- Les techniques d'animation sont maîtrisées.
- Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.
- Les besoins en formation sont correctement repérés.
- La démarche de formation est efficace.
- Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.
- Les tableaux de bord sont opérationnels.
- La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.
- Les actions d'accompagnement sont efficaces.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale.

4. Savoirs et limites de savoirs (Bloc 4)

Savoirs associés	Limites de savoirs
Le cadre légal et réglementaire de l'activité	• Les sources : directives européennes, lois, conventions collectives, accords professionnels, accords de branches et accords sectoriels, règlement intérieur • Les principales dispositions légales et

	réglementaires relatives à l'activité : planification du travail, recrutement, rémunération, stimulation, formation, gestion des conflits, des risques psychosociaux et des situations de crise
La planification du travail	• Les outils de planification et de suivi des tâches • Les différents types de planning • Les contraintes légales, réglementaires et conventionnelles, commerciales et managériales
L'ordonnancement des tâches	• Les techniques d'ordonnancement des tâches
Le recrutement de l'équipe commerciale	• Le diagnostic des besoins en recrutement • Les contrats de travail • Le profil de poste • Les modes de recrutement • Les étapes du recrutement • Les outils du recrutement • Les principes d'intégration des nouveaux collaborateurs • Les contraintes légales et réglementaires en matière de recrutement
La communication managériale	• Les principes de conduite d'un entretien • Les principes de conduite d'une réunion • Les modalités de diffusion de l'information
L'animation de l'équipe commerciale	• Les leviers de l'animation • Les outils de l'animation
La rémunération de l'équipe commerciale	• Les différentes composantes d'un système de rémunération • Les contraintes légales liées à la rémunération • Le coût de la rémunération • Le bulletin de paie
La stimulation de l'équipe commerciale	

	• Les moyens de stimulation • Les opérations de stimulation • Les contraintes légales liées à la stimulation
La formation de l'équipe commerciale	• Le plan de formation • Les modalités de la formation • Les contraintes légales liées à la formation • Le suivi de la formation
La gestion des conflits	• Les types de conflit • Les techniques de gestion de conflit
La gestion des risques psycho-sociaux	• Les indicateurs sociaux • Les facteurs et les signes de stress au travail • La gestion du stress au travail • La gestion des comportements critiques dans le respect des contraintes légales et réglementaires
La gestion de crise	• Les types de situation de crise • Le plan opérationnel de gestion de crise • Le plan de communication de crise
Les performances individuelles et collectives	• Les principaux indicateurs du tableau de bord • L'analyse des performances • Les actions de remédiation

5. Modalités de certification (Annexe II)

5a. Unité constitutive

Unité	Intitulé
U6	Management de l'équipe commerciale

5b. Règlement d'examen — Épreuve E6

Épreuve	Unité	Coef.	Voie scolaire établissement	Voie scolaire établissement

			habilité (CCF)	non habilité / candidat libre
E6 - Management de l'équipe commerciale	U6	3	CCF — épreuve orale et pratique	Ponctuelle écrite — 2 h 30

6. Définition de l'épreuve E6 (Annexe II d)

Coefficient et code unité : Coef. 3 — U6

1. Objectif

L'objectif de l'épreuve E6 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n° 4 « Manager l'équipe commerciale » :

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale

2. Contenu

L'épreuve E6 évalue les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n° 4 « Manager l'équipe commerciale ».

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle.

3. Critères d'évaluation

- Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.
- La répartition des tâches est rationnelle.
- Les plannings sont opérationnels.
- Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.
- Le recrutement est adapté aux besoins.
- Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.
- Les objectifs des réunions sont atteints.
- Les objectifs des entretiens sont atteints.
- Les techniques d'animation sont maîtrisées.
- Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.
- Les besoins en formation sont correctement repérés.
- La démarche de formation est efficace.
- Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.
- Les tableaux de bord sont opérationnels.
- La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.
- Les actions d'accompagnement sont efficaces.

- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale.

4. Modalités d'évaluation

A. — Contrôle en cours de formation (CCF)

Épreuve orale et pratique. Le contexte d'entreprise est complété localement par des questions et/ou des problèmes à résoudre. Il sert de support d'évaluation de l'ensemble des compétences du bloc n° 4. L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation et prend la forme d'une ou de plusieurs situations d'évaluation.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge l'enseignement « Management de l'équipe commerciale ».

B. — Forme ponctuelle — Durée : 2 heures 30

L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc n° 4.

La correction de chaque copie est assurée par un professeur en charge d'un des enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

Source : Arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « Management commercial opérationnel » — Journal officiel de la République française, 7 novembre 2018.