

# ACRC dossiers pro – Cours 1 – Présentation du dossier

---

## 1) Objectifs de l'épreuve et domaines de compétence

---

L'épreuve d'ACRC est une épreuve orale, d'une durée de 45 minutes, dont le coefficient est de 4.

Au travers de l'épreuve d'ACRC, le candidat doit apporter la preuve :

- de son aptitude à prendre la responsabilité des activités courantes menées au sein d'une unité commerciale
- de sa maîtrise de connaissances acquises à la fois au sein de l'UC et au cours de sa formation.

L'épreuve doit permettre :

- de balayer les compétences du référentiel professionnel acquises au sein d'une unité commerciale lors des stages et des journées de mission.

### COMPÉTENCES ÉVALUÉES LORS DE L'ÉPREUVE D'ACRC

C12 Organiser le travail

C21 Assurer le fonctionnement de l'UC

C41 Vendre

C42 Assurer la qualité de service à la clientèle

C5 Gérer l'offre de produits et services

C63 Enrichir et exploiter le système d'informations commerciales

C64 Intégrer les technologies de l'information dans son activité

Ces compétences sont acquises et mises en œuvre au cours des activités ponctuelles et des missions confiées au candidat-stagiaire. Ces missions et activités relèvent des domaines de la relation avec la clientèle et du management opérationnel de l'équipe commerciale.

Matières concernées Savoirs correspondants

MERCATIQUE (DUC et GRC) : Les bases de la mercatique, La relation commerciale

MANAGEMENT : Le contexte organisationnel de l'unité commerciale, L'équipe commerciale (MGUC et GRC), L'organisation de l'équipe, Le contexte réglementaire

GESTION : La gestion courante de l'UC (MGUC et GRC), La gestion de l'offre de l'UC, L'évaluation des performances de l'UC

COMMUNICATION : La communication dans la relation managériale et GRC La communication dans la relation commerciale

INFORMATIQUE : Informatique commerciale

## 2) Composition du dossier

---

Le dossier d'ACRC est déposé dans l'établissement dont dépend le candidat à une date fixée par le chef d'établissement.

Le dossier comprend :

1. Une partie descriptive de l'activité du candidat et des diverses missions qu'il a réalisées au titre de sa formation
2. Une partie administrative

Le dossier est personnel au candidat. Les missions sont individuelles et authentifiées par le tuteur et le formateur du candidat.

L'expérience du candidat en entreprise sert de support à cette épreuve au travers des missions qui lui ont été confiées. Leur nature et leur diversité, le degré d'implication et d'autonomie dans les missions, l'accès aux ressources technologiques et informationnelles doivent permettre d'apprécier l'aptitude du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques du diplôme.

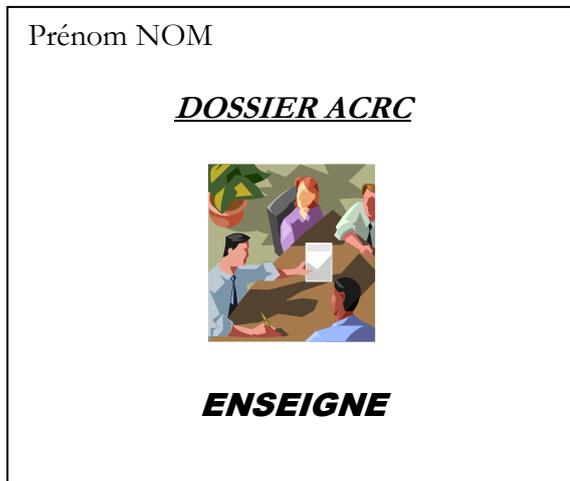
Les activités courantes présentées relèvent essentiellement

- 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 la qualité du management relationnel et organisationnel de l'équipe commerciale

Elles impliquent l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée à ces activités

## LA PARTIE DESCRIPTIVE DE L'ACTIVITE DU CANDIDAT (partie écrite)

La page de couverture : Comprenant un titre et votre identification. Exemple :



Conseils de mise en forme :

Utilisation d'une police « classique » et non fantaisiste, facile à lire

Caractères ni trop gros, ni trop petits (9 à 11 suivant la police)

Parties ou sous parties qui ressortent du texte (encadré, couleur, gras, souligné, ...) Utilisation de la charte graphique de l'U.C. (logo, couleurs, ...)

Présentation et rédaction qui facilite la lecture : phrases courtes, tableaux, listes avec puces, ...

### 1 - Première partie : à présenter à l'oral sur le power point uniquement !!! Disposer de ces documents en annexe !

#### Un descriptif de l'unité commerciale et de son système d'information commercial

##### Proposition de contenu

Descriptif de l'U.C. :

Présentation générale : le nom de l'U.C. (nom d'enseigne et /ou dénomination sociale)

- l'activité de l'U.C.
- la taille de l'U.C. (chiffre d'affaires, part de marché, nombre d'employés, ...)

Contexte géographique : (une carte semble intéressante)

- lieu d'implantation
- zones de chalandise
- localisation des concurrents

Contexte organisationnel : organigramme

- profil de l'équipe commerciale (âge, niveau de formation, ancienneté, ...)
- répartition des tâches entre les membres, répartition horaire

Contexte commercial : - L'offre : assortiment (structure, marques, ...), services associés, niveau de prix,

- La mise en valeur de l'offre : organisation de la surface de vente et du back-office (plan), merchandising, signalétique, P.L.V., facteurs d'ambiance, ...
- Les clients : cible, nombre, segments de clientèle, ...

- Les concurrents directs et indirects : nature, nombre, facteurs de différenciation, ...

## 2 - Deuxième partie

« Un récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre des relations avec la clientèle ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre ;»

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.

Chaque fiche d'activités professionnelles doit décrire :

- > la date et la durée de l'activité ;
  - > le contexte professionnel de l'activité ;
  - > les objectifs poursuivis ;
  - > la méthodologie utilisée ;
  - > les moyens et techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus

Exemples de missions qui peuvent être réalisées dans le cadre l'épreuve d'A.C.R.C. :

| Domaines                                     | Exemples  |
|--|---|
| Vendre                                       | En magasin<br>Par téléphone<br>En face à face<br>Préparation de la vente<br>Argumentation<br>Conclusion   |
| Assurer la qualité de service à la clientèle | Accueil<br>Gestion des clients mécontents<br>Gestion des produits en retour S.A.V.<br>Enquête de satisfaction   |
| Gérer l'offre de produits et services        | Choix des fournisseurs<br>Commandes<br>Contrôle des livraisons<br>Sélection de produits nouveaux<br>Application des plans merchandisage<br>Mise en place de la PLV<br>Mise en avant des produits<br>Réalisation de vitrines |

|  |  |
|--|--|
| Enrichir et exploiter le système d'information commercial    | Mise à jour des fiches clients<br>Mise à jour du stock<br>Utilisation des informations disponibles pour mener à bien son travail<br>Interrogation des bases de données |
| Intégrer les technologies de l'information dans son activité | Utilisation des logiciels disponibles pour mener à bien son travail  |

## Administration

Sur le plan administratif, vous devez apporter

-Une attestation de conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, signée par le formateur et le tuteur

-attestation de stage

Demander l'ensemble des fiches à l'accueil et pensez aussi à bien remplir votre convention

## Le rôle des annexes

Le candidat apporte le jour de l'interrogation tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Apportées uniquement le jour de l'épreuve, ce sont des documents qui viennent en appui à la prestation orale (documents originaux, collectés ou créés, schémas, cartes...).

- Les annexes animent la présentation orale.
- Elles valident le travail fourni, les méthodologies mises en oeuvre et attestent des responsabilités confiées et assumées par le candidat.
- Elles ne doivent pas être reliées.
- Elles doivent être classées dans l'ordre de présentation.

| Contenu du dossier        | Annexes, supports, visuels  |
|---------------------------|---|
| La présentation de l'U.C. | Documentation concernant l'entreprise, plan de localisation, zone de chalandise, plan du point de vente, organigramme, documents financiers, photos, ...  |
| Les Fiches missions       | <p><i>Contexte</i> : document illustrant les raisons qui ont poussé l'entreprise à vous confier une mission : statistiques, résultat d'étude, tableaux de bord, ...</p> <p><i>Degré d'autonomie, taille de l'équipe</i> : liste du personnel réalisant l'action, rôle attribué à chacun, ...</p> <p><i>Objectifs à atteindre</i> : visuel mettant en valeur les objectifs à atteindre</p> <p><i>Ressources</i> : schéma illustrant les ressources disponibles</p> <p><i>Activités réalisées</i> : plan méthodologique détaillé, document de travail, questionnaires, listings informatiques, fichiers, photos, plans, squelettes de linéaires, revue documentaire, agendas, courriers, ...</p> <p><i>Les résultats</i> : Tableaux financiers, photos, ...</p> <p><i>Le suivi</i> : courriers, photos, chiffres, ...</p> |

### 3) Les modalités et le déroulement de l'épreuve orale

#### *Forme ponctuelle*

L'épreuve orale dure 45 minutes et se décompose en trois parties :

- Pendant 10 minutes maximum, le/la candidat(e) présente son contexte et ses activités professionnels, sans être interrompu(e) ;
- Ensuite, pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le/la candidat(e) sur chacune des compétences du domaine commercial ayant fait l'objet d'une fiche d'activités professionnelles.

Au cours de l'épreuve, le candidat doit manipuler l'outil informatique afin de démontrer ses compétences liées au domaine « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ». Pour les 2 fiches C6, le jury va vous demander des manipulations informatiques sur l'outil que vous avez utilisé. Vous devez avoir cet outil sur votre portable dont la batterie est bien chargée. Des copies d'écran peuvent remplacer la manipulation.

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

The screenshot shows a presentation slide with the following content:

- Menu:**
  1. Le dossier support de l'épreuve
  2. Les 6 fiches d'activités à réaliser
  3. Le timing de l'épreuve en po...
  4. Le recto de la grille d'évaluati...
  5. Le verso de la grille d'évaluat...
- Timing:**
  - 10 mn**
    - Présentation du contexte
    - Présentation des activités
  - 35 mn**
    - Entretien sur les domaines de compétences
    - Manipulation de l'outil informatique afin d'évaluer C6

#### Conseils généraux

Lors de l'oral, vous devez :

- être clair et rigoureux dans votre exposé et dans vos réponses ;
- utiliser un ton adapté, vivant, enthousiaste ;
- employer un vocabulaire professionnel et d'un niveau soutenu ;
- adopter un comportement non verbal adapté ;
- affirmer votre pouvoir de conviction et d'argumentation.

Votre formation et vos stages vous ont appris ce qu'est un manager ; vous devez vous comporter en professionnel !

Vs devez convaincre le jury de vos compétences et de vos qualités.

Pour ce faire, vous devez :

- Être capable de présenter les missions en valorisant systématiquement les outils et méthodes mis en oeuvre, les résultats obtenus.
- Mettre en avant la diversité des compétences acquises.
- Prouver votre autonomie et votre responsabilité.
- Prendre du recul par rapport à l'unité commerciale, aux situations professionnelles.

Il est dès lors recommandé de :

- Démontrer votre capacité d'écoute, de compréhension, d'empathie (capacité à vous mettre à la place de l'autre – le jury en l'occurrence).
- Proposer des réponses fondées aux objections qui pourront vous être faites (en citant les outils mis en oeuvre, en prenant du recul par rapport à vos pratiques...).
- Veiller à mobiliser le plus possible vos connaissances, sans pour autant vouloir réciter par cœur vos cours mais en montrant que vous êtes capable de transférer vos savoirs et compétences dans d'autres contextes.

L'évaluation du candidat

L'évaluation par le jury, composé de deux membres, porte uniquement sur le face à face. Les critères d'évaluation

lors de l'épreuve sont les suivants :

- Maîtrise des connaissances et des savoirs faire mobilisés.
- Adaptation des méthodes et des outils aux situations professionnelles.
- Qualité de l'analyse du système d'information et maîtrise des outils informatiques.
- Qualité de l'analyse du contexte local de l'UC.
- Qualité de l'analyse des situations professionnelles.
- Diversité des missions exercées et degré de couverture du champ professionnel.
- Responsabilité et autonomie dans les missions menées.
- Qualité de la communication orale du candidat.

**Dans le détail pour l'UC : Pièces à utiliser pour l'oral sur le power point et en annexe !!**

### **PRESENTATION DE VOTRE UC**

- Cette grille recense les informations essentielles que vous devez collecter sur votre UC dans la perspective de la préparation de l'épreuve d'ACRC.
- Prenez l'habitude d'organiser les informations que vous collectez, cela évitera les répétitions lassantes lors de l'oral.
- Soyez précis dans vos informations, soyez professionnel. Pas de généralités du genre « l'entreprise réalise un « bon » chiffre d'affaires »... Cela ne veut rien dire !!! Pas de récitation de cours non plus, ce n'est pas ce que l'on attend de vous
- Bien entendu, cette liste n'est pas exhaustive; vous pouvez très bien l'enrichir au fur et à mesure de votre collecte d'informations.

A travers cette présentation, vous apportez la preuve à votre jury que vous avez travaillé dans l'entreprise et que, par conséquent, vous la connaissez bien mieux que si vous vous étiez contentés de lire une brochure standard sur un site web, par exemple...

- Soyez curieux, faites de la veille informationnelle sur votre entreprise et sur les concurrentes du même secteur d'activité

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <p><b>Introduction</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secteur d'activité</li> <li>• Historique</li> <li>• Date de création</li> <li>• Nom des créateurs</li> <li>• Statut juridique SARL, SA ...</li> <li>• Principaux dirigeants actuels (au niveau du réseau)</li> <li>• Nombre de salariés</li> <li>• Culture d'entreprise, valeurs, codes</li> </ul>   |  |
| <p><b>Contexte géographique</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enseigne ou groupe d'appartenance</li> <li>• Dimension internationale, nationale et locale ; nombre de points de vente (<i>support possible : carte avec les différentes implantations</i>)</li> <li>• Stratégie de développement</li> <li>• Forme de commerce (indépendant, associé, intégré)</li> <li>• Existence d'un réseau</li> <li>• Type de réseau (intégré, franchise)</li> <li>• Nombre d'UC</li> <li>• Evolution</li> <li>• Zone de chalandise (<i>support possible : carte figurant les zones de chalandise</i>)</li> <li>• Emplacement (type et qualité)</li> </ul>  |  |
|                                     | <p><b><u>PERFORMANCES COMMERCIALES DE L'UC</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires réalisé (au moins un ordre de grandeur)</li> <li>• Evolution du chiffre d'affaires (<i>support possible : graphique d'évolution du CA</i>)</li> <li>• Rang sur le marché</li> <li>• PDM (<i>support possible : camembert représentant la part de marché de votre UC et celle de ses concurrents</i>)</li> </ul> <p><b><u>CONCURRENCE DE L'UC</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de concurrents</li> <li>• Nom des concurrents</li> <li>• Chiffres, taille, CA, parts de marché des concurrents</li> <li>• Localisation des concurrents (<i>support possible : carte</i>)</li> </ul> |  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Contexte commercial</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forces des concurrents</li> <li>• Faiblesses des concurrents</li> </ul>   |  |
|  | <b><u>CLIENTELE DE L'UC</u></b>  |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Type de clients (particuliers, professionnels, collectivités, ...) (<i>support possible : camembert représentant la clientèle par segment</i>)</li> <li>• Répartition du CA par type de clients (<i>support possible : camembert</i>)</li> <li>• Principaux clients</li> <li>• Profil type du client</li> <li>• Prescripteurs</li> <li>• Nombre de clients (<i>support possible : évolution du nombre de clients</i>)</li> <li>• Comportement d'achat, d'utilisation</li> <li>• Attentes et motivation</li> </ul> |  |
|  | <b><u>FOURNISSEURS DE L'UC</u></b>   |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de fournisseurs (<i>support possible : camembert représentant la part de chaque fournisseur dans les approvisionnements de l'UC</i>)</li> <li>• Organisation des achats</li> <li>• Contraintes d'approvisionnement</li> </ul>  |  |
|  | <b><u>OFFRE DE L'UC</u></b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre de produits et services par gamme, par famille, ....(<i>support possible : schéma de l'offre</i>)</li> <li>• Répartition du CA par gamme, famille, ...(<i>support possible : camemberts</i>)</li> <li>• Spécificités de l'offre</li> <li>•</li> </ul> |  |  |
| <b><u>COMMUNICATION DE L'UC</u></b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication média</li> <li>• Communication hors média</li> </ul>  |  |  |
| <b>Contexte</b>  | <b><u>FONCTIONNEMENT DU RESEAU DE L'UC</u></b>   |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• qui décide quoi ?</li> </ul>  |  |
|  | <b><u>MANAGEMENT DE L'UC</u></b>   |  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisation du travail, (horaires, planning présence...)</li> <li>• type de management</li> <li>• répartition des responsabilités</li> </ul>   |  |
|  | <b><u>PERSONNEL DE L'UC</u></b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• effectifs, (<i>support possible : organigramme</i>)</li> <li>• métiers,</li> <li>• types de contrats de travail,</li> <li>• politique de recrutement</li> </ul>   |  |  |
| <b><u>STIMULATION DE L'EQUIPE DE L'UC</u></b>  |  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• outils de stimulation du personnel</li> </ul>   |  |  |
| <b><u>ANIMATION DE L'EQUIPE DE L'UC</u></b>  |  |  |

|                        |   |  |
|------------------------|---|--|
| <b>organisationnel</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concours ou challenge organisé dans l'UC ou le réseau</li> <li>• Séminaires</li> <li>• Communication : réunion, notes...</li> <li>• Formation</li> </ul>   |  |
|                        | <b><u>REMUNERATION DES PERSONNELS DE L'UC</u></b>   |  |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Composantes du système de rémunération <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fixe</li> <li>○ variable (commission, primes)</li> </ul> </li> <li>• Outils de stimulation financière <ul style="list-style-type: none"> <li>○ participation, intéressement,</li> <li>○ avantages sociaux (mutuelles, chèques repas, ...)</li> </ul> </li> </ul> |  |
|                        | <b><u>AGENCEMENT DU POINT DE VENTE</u></b>  |  |
|                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• agencement du point de vente (<i>support possible : plan du point de vente</i>)</li> <li>• facteurs d'ambiance... (<i>support possible : photos agencement point de vente</i>)</li> </ul>  |  |
|                        |   |  |
|                        |   |  |
|                        |   |  |
|                        |   |  |
|                        |   |  |

**La circulaire d'organisation de l'examen précise : « en plus de son dossier, remis au centre d'examen avant les épreuves, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.**

**Ces documents doivent vous permettre :**

- d'animer votre exposé,
- d'illustrer vos propos,
- de donner des précisions sur des points essentiels au jury.

**Veillez à ne pas détourner l'attention du jury avec des documents trop complexes. N'oubliez pas...il s'agit avant tout d'une EPREUVE ORALE**