

BTS Management Commercial Opérationnel- Session 2023
Forme CCF Lycée Antoine Bourdelle
ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (E42)
COMPTE RENDU D'ACTIVITE

Compte Rendu d'Activité N ° 3

<u>CANDIDAT(E)</u> NOM : SAETTELE PRENOM(S) : LUCAS	<u>UNITE COMMERCIALE</u> RAISON SOCIALE : BOULANGER ADRESSE : 50 Rue Romy Schneider Zone Futuropôle, 82000 Montauban
--	---

Situation professionnelle vécue	OUI	Situation professionnelle observée	OUI
---------------------------------	-----	------------------------------------	-----

Titre de l'activité	<u>Hygiène et sécurité</u>
Date et durée de l'activité	<i>23/05/22 AU 25/06/22</i>
Le contexte professionnel de l'activité :	Une Entreprise ce doit de respecter des lois concernant les règles d'hygiène et de sécurité. J'ai donc fais une enquête sur ce thème a fin d'analysé ce qui n'est pas respecté.
Les objectifs poursuivis :	<p>Mes objectifs principaux étaient de collecter suffisamment d'information pour pouvoir analyser les défaillante aux niveaux de l'hygiène et de la sécurité dans mon unité commerciale, pour définir par la suite des améliorations et des préconisations pour pouvoir les proposé a mon tuteur et chef de secteur.</p> <p><u>Mais recherche était centré sur :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Détectez les manquements aux règles d'hygiène et de sécurité. - Proposez des solutions adaptées. - Respect des règles d'hygiène et de sécurité pour le client.
Les cibles :	<i>Toute les analyses sont tournées vers notre entreprise (BOULANGER) pour définir nos axes d'amélioration.</i>

Recherches documentaires (en amont et en aval de l'activité)	Interne	<p><i>Les sources internes que j'ai collectées sont :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Quelque question que j'ai introduite dans mon questionnaire</i> - <i>L'importance de mais question selon mon chef de rayon</i> 	
	Externe	https://entreprendre.servicepublic.fr/vosdroits/F31684	Règles de sécurité d'un établissement recevant du public (ERP)
		https://creq.ac-versailles.fr/IMG/pdf/SECURITE_COURS.pdf	RESPECT DES REGLES D'HYGIENE ET SECURITE LIEES AU PERSONNEL ET AUX CLIENTS
Méthodologie (démarche suivie)	<p><u>Pour ma méthodologie voici le déroulé :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Recherche en amont sur l'hygiène et la sécurité dans un point de ventes</i> - <i>Collecte des informations</i> - <i>Traitement des informations sur EXEL et google drive</i> - <i>Analyse et diagnostique des résultats</i> - <i>Conclusion</i> - <i>Préconisation et axes d'amélioration</i> 		
Moyens techniques mis en œuvre (ressources et outils)	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Logiciel Excel.</i> - <i>Grille d'évaluation de la concurrence.</i> - <i>Exercice hygiène et sécurité</i> 		

<p>Les résultats obtenus (Constats) : quantitatifs et qualitatifs</p>	<p style="text-align: center;"><u>Résultats obtenus</u></p> <p><i>Les résultat que j'ai obtenue sur les règles d'hygiènes et la sécurités on était très intéressant car la plus part des point sont respecter mais quelque oublie sont toujours pressentent et peuvent être grave voir extrêmement grave !</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Pour la sécurité des clients le plan doit être impérativement être affiché a l'entrée du magasin pour que les personne a mobilité réduite le sache avant de rentrée dans l'unité commerciale.</i> - <i>Je constate que plusieurs vendeur n'accomplisse pas bien leur mission imposé et on souvent des oublie ! (mise en rayon, sécurité, câbles électrique) voir Annexe</i> <p><i>Quelques points comme cela sont à revoir impérativement !</i></p>																						
<p>Analyse de l'impact des actions mises en œuvre</p>	<p>Cette mission a fais ressortir des points positif mais aussi des point négatif car certain vendeur n'on pas aimé les r'appel qui leur on était fait ainsi que des point comme des oublies sur des taches obligatoire qui peut impacter l'entreprise.</p>																						
<p>Propositions d'axes d'amélioration ou de développement</p>	<p><i>Après avoir analysé ce qui était respecté et ce qui ne l'étais pas, j'ai pue donc faire un bilan a mon tuteur et chef de rayon.</i></p> <p><i>Comme j'ai constater quelque règle qui n'était non opérationnel, je lui es proposé de faire un r'appel a tout les vendeurs de l'unité commercial lors des briefing le matin avant l'ouverture, ainsi que les sensibilisé sur c'est actes qui peuvent causé de grave dégât si certaine règle ne sont pas respecté.</i></p> <table border="1" data-bbox="427 1182 1174 1603"> <thead> <tr> <th>HEURE</th> <th>TACHES À EFFECTUER</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>8h00</td> <td>Arrivée des chefs de rayon</td> </tr> <tr> <td>8h10</td> <td>Démarrages des ordinateurs (bureaux)</td> </tr> <tr> <td>8h20</td> <td>Ouverture des mails reçus par le siège</td> </tr> <tr> <td>8h30</td> <td>Traitement des mails</td> </tr> <tr> <td>8h40</td> <td>Allumage des rayons</td> </tr> <tr> <td>8h50</td> <td>Allumage des rayons</td> </tr> <tr> <td>9h00</td> <td>Pause café entre collègue pour échanger</td> </tr> <tr> <td>9h10</td> <td>Analyse des chiffre de la veille et R'APPEL</td> </tr> <tr> <td>9h20</td> <td>Briefing de la journée et objectifs + R'APPEL</td> </tr> <tr> <td>9h30</td> <td>Ouverture du point de vente</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Pour ce qui s'agit du protocole de sécurité, Je décide donc de faire un autre r'appel a mon chef de rayon :</i></p> <p><i>(Legifrance.gouv.fr) le service publique de la diffusion du droit</i></p> <p>- Conformément aux dispositions de l'article L 4741-1 du Code du travail, le défaut de protocole est un délit puni d'une amende de 3750 euros.</p>	HEURE	TACHES À EFFECTUER	8h00	Arrivée des chefs de rayon	8h10	Démarrages des ordinateurs (bureaux)	8h20	Ouverture des mails reçus par le siège	8h30	Traitement des mails	8h40	Allumage des rayons	8h50	Allumage des rayons	9h00	Pause café entre collègue pour échanger	9h10	Analyse des chiffre de la veille et R'APPEL	9h20	Briefing de la journée et objectifs + R'APPEL	9h30	Ouverture du point de vente
HEURE	TACHES À EFFECTUER																						
8h00	Arrivée des chefs de rayon																						
8h10	Démarrages des ordinateurs (bureaux)																						
8h20	Ouverture des mails reçus par le siège																						
8h30	Traitement des mails																						
8h40	Allumage des rayons																						
8h50	Allumage des rayons																						
9h00	Pause café entre collègue pour échanger																						
9h10	Analyse des chiffre de la veille et R'APPEL																						
9h20	Briefing de la journée et objectifs + R'APPEL																						
9h30	Ouverture du point de vente																						
<p>Bilan personnel lié à l'activité</p>	<p><i>Sur le point personnels cette activité m'a fais prendre consciences que peut importe l'entreprise qu'elle et une bonne image ou non peuvent avoir des défaillances sur certain point de sécurité.</i></p>																						

Annexes du CRA : (liste des annexes)

n°	Règles	Intégration des valeurs				Répondre		Sensibilisation et éducation	Identification possible
		1	2	3	4	oui	non		
de la Qualité des Services									
Pratiques de base									
1	Respecter les procédures de travail et les protocoles de sécurité				X	X		oui, généralement	
2	Respecter les règles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
3	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X			X	oui, généralement, mais parfois de façon limitée	Évaluation de la qualité des services et des protocoles de travail
4	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
5	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail				X	X		oui, généralement	
6	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
7	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
8	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail				X		X	oui, généralement, mais parfois de façon limitée	Évaluation de la qualité des services et des protocoles de travail

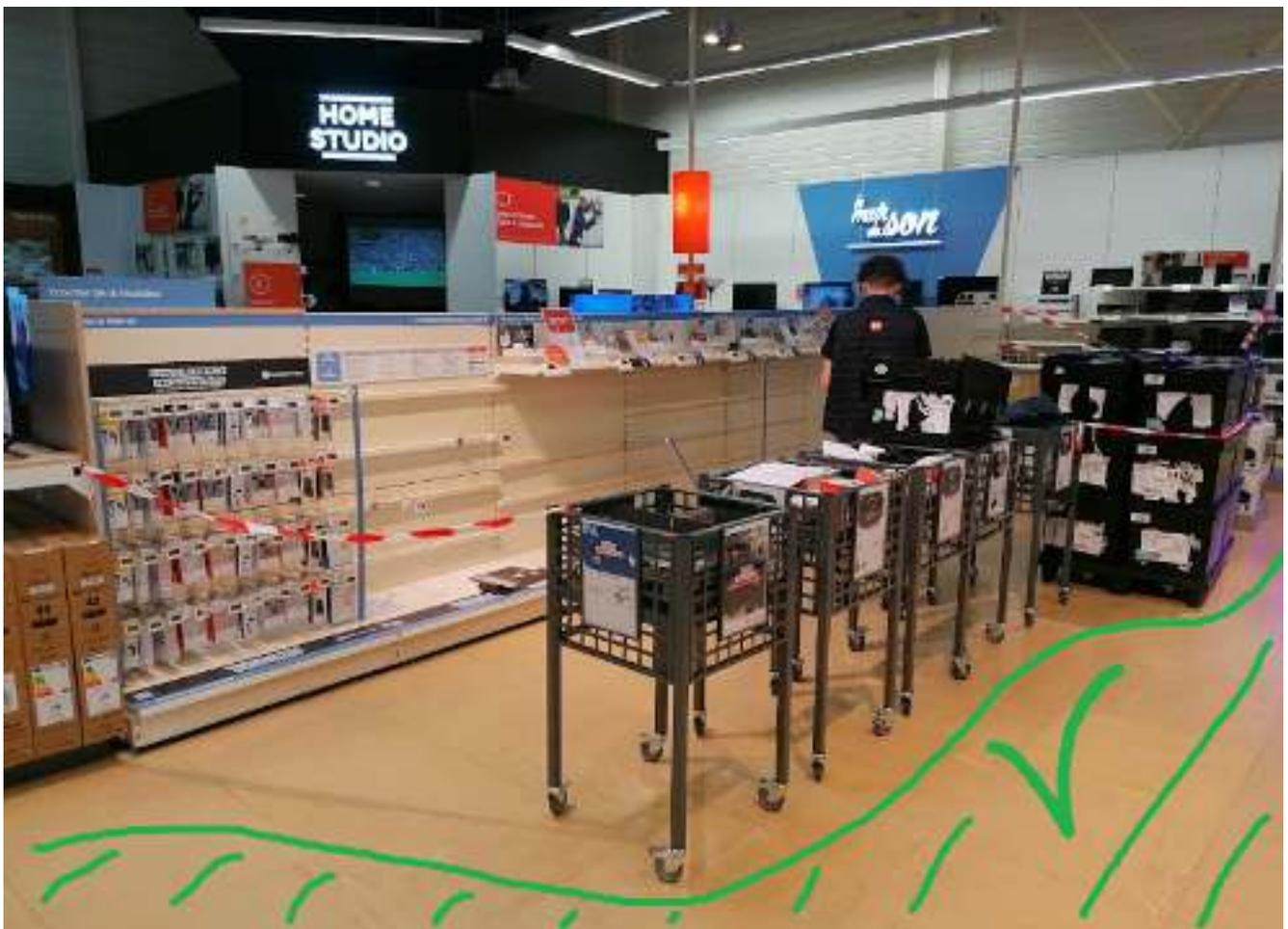
Pratiques de base									
9	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail				X	X		oui, généralement	
Pratiques de base									
10	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
11	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	

Pratiques de base									
12	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail				X	X		oui, généralement	
13	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail				X	X		oui, généralement	
14	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
15	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X			X	oui, généralement	Évaluation de la qualité des services et des protocoles de travail
16	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	
17	Respecter les protocoles de sécurité et les protocoles de travail			X		X		oui, généralement	

Kendaraan									
17	Ada dua rodanya dan kemudi dan penggerak roda belakang dan tidak ada sistem rem dan transmisi manual			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak	
17	Memiliki dua roda belakang dan dua roda depan yang sama			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah	
17	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan tidak ada transmisi			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah	
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan tidak ada transmisi			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang	
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan tidak ada transmisi			✗		✗		18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak dan transmisi manual	18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak yang sama		✗			✗		18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang	18, 19 dan 20 adalah
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan transmisi manual			✗		✗		18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak dan transmisi manual	18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan transmisi manual
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan transmisi manual			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah	
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan transmisi manual			✗	✗			18, 19 dan 20 adalah	
18	Ada dua rodanya dan dua penggerak sama dan transmisi manual			✗		✗		18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak	18, 19 dan 20 adalah untuk kendaraan dengan roda belakang yang bergerak









Grille évaluation au fil de l'eau :

Evaluation faite par le ou les professeurs

R	1	2	3	4
Refusé	Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert

Niveau de compétence : BLOC 2

Animer et dynamiser l'offre commerciale	
Compétences	Évaluation du professeur
Animer et dynamiser l'offre commerciale	
Analyser la demande	
Analyser l'offre existante	
Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale	
2. Organiser l'espace commercial	
Agencer l'espace commercial	
Garantir la disponibilité de l'offre	
Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif	
Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité	
3. Développer les performances de l'espace commercial	
Mettre en valeur les produits	
Optimiser l'implantation de l'offre	
Proposer et organiser des animations commerciales	
Proposer et organiser des opérations promotionnelles	
4. Concevoir et mettre en place la communication commerciale	
Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente	
Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe	
Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale	
5. Évaluer l'action commerciale	
Analyser l'impact des actions mises en œuvre	
Proposer des axes d'amélioration ou de développement	

Evaluation du professeur (Niveau de compétence) :

Nom du professeur :

Date évaluation :