

Repartir de zéro ?

L'esprit des sujets zéros des épreuves E2

Analyse et résolution de situations professionnelles

Options 4A (AGEC) et 4B (PVOOC)

BPR Métiers du Commerce et de la Vente

Il s'agit d'évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation. Dès lors, l'épreuve doit les conduire à :

- mobiliser les compétences professionnelles dans une large palette d'activités propres à l'exercice du métier de chaque option,
- mobiliser explicitement des compétences transversales (constitutives des compétences professionnelles) et notamment les compétences d'expression écrite, d'analyse, d'argumentation, d'esprit critique, de méthodologie et d'exploitation documentaire.



Chacun des sujets :

- présente un contexte professionnel et des ressources documentaires diversifiées,
- propose de nombreuses pistes et possibilités de questionnements qui peuvent être proposées aux candidats,
- exige que les candidats organisent et structurent leurs réponses en fonction des consignes directement sur la copie (aucune annexe à compléter et à rendre avec la copie).



- L'exploitation pédagogique des sujets zéros doit s'affranchir de la durée de l'épreuve certificative.



- Les sujets de la session 2022 et des suivantes prendront en compte la durée de 3 heures.

UNE STRUCTURE COMMUNE DE CONCEPTION DES SUJETS POUR LES DEUX OPTIONS AGEC ET PVOC



Un sujet ancré dans un contexte significatif de la culture professionnelle de chaque option, structuré en deux missions pour :

- **conduire les élèves à mobiliser les compétences des blocs 4A/4B en fonction de l'option,**
- **évaluer la maîtrise des compétences avec les critères associés aux compétences des blocs 4A/4B.**

Option AGECE

MISSION 1

L'activité quotidienne d'un professionnel assurant les opérations préalables à la vente.

MISSION 2

La résolution de situations liées au développement de la clientèle et à la mise en place d'un espace commercial attractif et fonctionnel.

Un grand nombre des critères d'évaluation du bloc de compétences 4A

Lien [Bloc 4A Référentiel BPR MCV](#)



Option PVOCE

MISSION 1

L'activité quotidienne d'un professionnel en lien avec des missions de prospection.

MISSION 2

La résolution de situations liées à la mise en place d'une opération commerciale spécifique et d'ampleur.

Tous les critères d'évaluation du bloc de compétences 4B

Lien [Bloc 4B Référentiel BPR MCV](#)



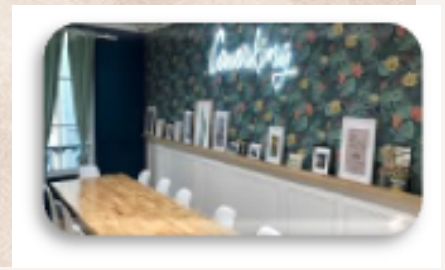
Une évaluation par profil afin de positionner le niveau de maîtrise des compétences évaluées avec :

- **Une grille d'évaluation associant :
Méta compétences/compétences/critères/missions/activités/
indicateurs/niveau de maîtrise,**
- **Une grille des descripteurs des degrés de maîtrise des compétences.**



UNE FOCALE SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION A (AGEC)

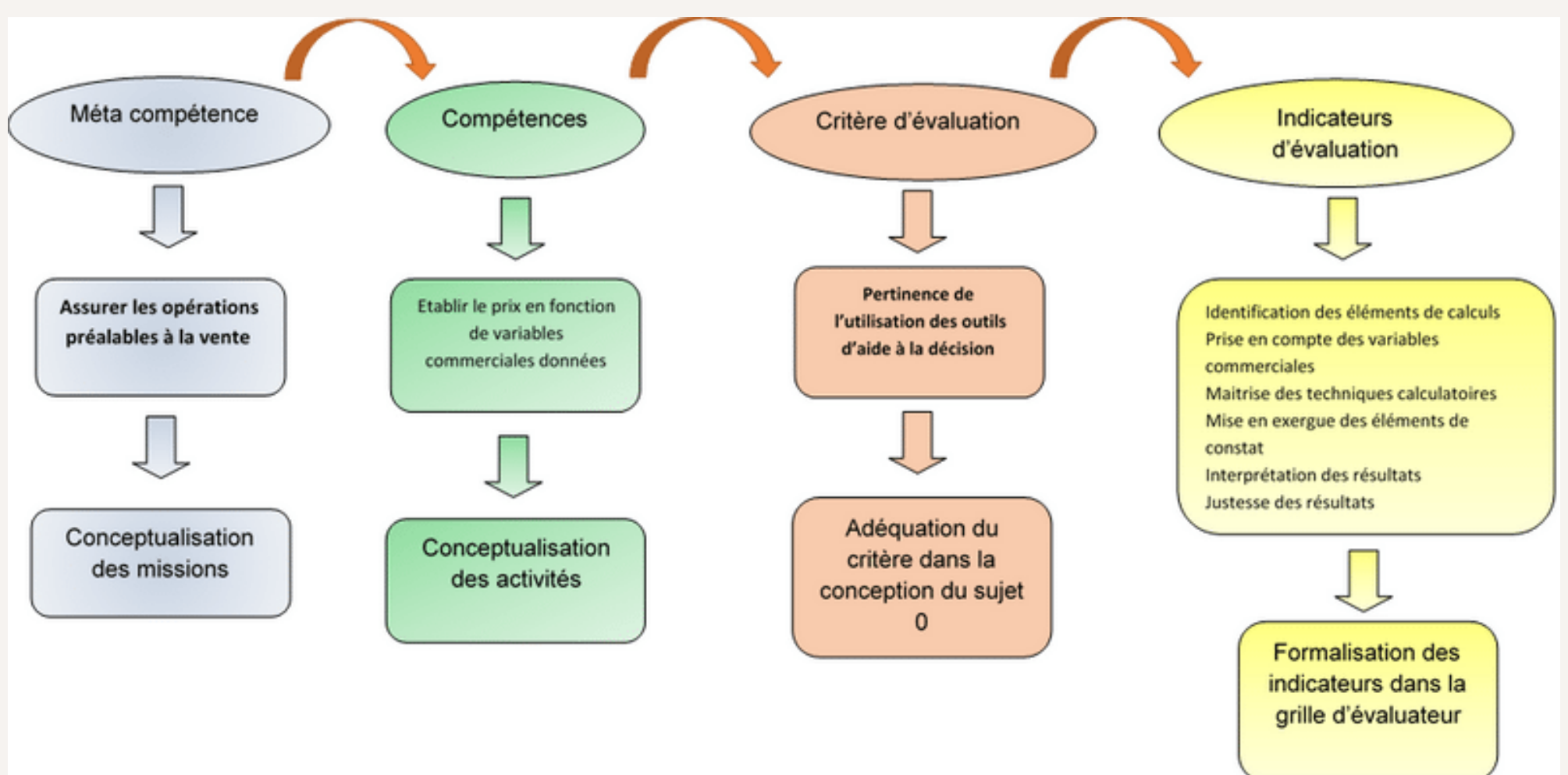
« UN RENOUVELLEMENT DIDACTIQUE ET PÉDAGOGIQUE »
Le sujet exploite largement les compétences du bloc 4A.
8 critères d'évaluation certificatifs sur les 14 sont traités sur
les deux missions.



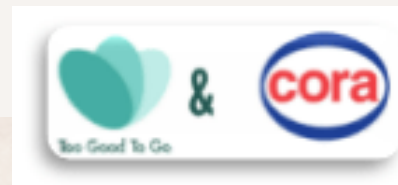
- **Mission 1 : employé(e) commercial(e) mobilisé (e) dans les tâches du quotidien mettant en avant les compétences d'autonomie et d'analyse dans la prise de décision.**
- **Mission 2 : employé(e) commercial(e), force de proposition, participe à la mise en œuvre d'une opération commerciale innovante impliquant le traitement et l'analyse d'informations.**
- Dans le contexte Cora, la progressivité des activités du candidat est justifiée par une organisation décentralisée visant à :
 - Valoriser l'initiative et la responsabilité de chaque employé, à tous les niveaux ;
 - Faire en sorte que chaque équipe de magasin devienne un centre de progrès, que chaque employé(e) commercial(e) soit force de proposition et permette ainsi aux décisions d'être prises et aux solutions d'être trouvées au plus près du terrain.

- **L'approche analytique et la réflexivité du candidat sont valorisées. Elles sont corrélées à l'intitulé de l'épreuve ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES.**
- **Ce n'est plus une épreuve technologique "Préparation/Suivi" mais un ensemble de situations professionnelles proposé au candidat dans lequel il doit mettre en œuvre ses compétences professionnelles acquises durant sa formation.**
- **L'élève est acteur, il est fortement engagé dans le savoir-faire et le savoir-agir tout en mobilisant les savoirs requis pour proposer et justifier des actions.**

Approche didactique pour la construction du sujet 0 :



UNE FOCALISE SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION A (AGEC)



« UN RENOUVELLEMENT DIDACTIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Toujours dans un esprit de professionnalisation, le sujet se décompose en missions/activités à l'aide de ressources internes et externes à l'entreprise.
- Une absence d'annexes à compléter et à rendre avec la copie pour que le candidat puisse apporter des réponses justifiées et argumentées qui seront intégralement rédigées sur la copie.



	Mission 1		Mission 2	
	Nb de questions	Nb de ressources	Nb de questions	Nb de ressources

Activité 1	4	2	3	3
Activité 2	4	2	3	6
Activité 3	3	2	2	1
TOTAL	11	6	8	10

- Un nombre équivalent d'activités dans les deux missions.
- Les activités mettant en jeu des calculs sont fondées sur des exigences fortes portant sur l'analyse et non sur des seuls calculs mécaniques. Elles valorisent l'analyse du candidat dans la prise de décision.
- Moins de questions dans la mission 2 mais une analyse réflexive plus importante est demandée au candidat
- Une prise en compte de l'évolution de la grande distribution avec l'omnicanalité : la grande distribution est en pleine mutation avec un virage numérique et de nouvelles opportunités. Elle se réinvente pour faire face aux changements de comportement des consommateurs. Le candidat doit s'en imprégner, appréhender les enjeux de cette mutation et être force de proposition.
- Un degré de guidance dans le corps du sujet : les ressources et les consignes sont circonscrites pour chaque activité en gras
- Les ressources sont regroupées pour chaque mission afin de répartir leur nombre conséquent et faciliter leur exploitation par le candidat.



La montée en exigence relative à la mobilisation des compétences professionnelles et notamment les compétences transversales se traduit par la suppression des annexes à compléter et à rendre avec la copie.

- **Le candidat doit mettre en œuvre ses compétences rédactionnelles, constitutives des compétences professionnelles.**
- **La scénarisation a été valorisée avec un contexte professionnel enrichi présentant des mises en situation pour chaque activité.**

UNE FOCAL SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION A (AGEC)

Évolution des compétences

Des compétences évaluées dans l'épreuve E2 à partir de la session 2022 qui ne l'étaient pas auparavant telles que :

- Établir les commandes des produits auprès de la centrale d'achat et/ou des fournisseurs indépendants sélectionnés avec la hiérarchie, en tenant compte des contraintes.
- Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises (quantitatif et qualitatif).
- Mettre en scène l'offre et en optimiser la visibilité.
- Valoriser l'offre sur les sites marchands et les réseaux sociaux.
- Participer à la planification et à l'organisation des actions de promotion des marchandises.
- Etc...

Évolution des consignes

L'absence d'annexes à compléter et à rendre avec la copie impose des précisions pour la structuration des réponses du candidat (en termes de contenu et de forme).

Un comparatif de l'évolution des consignes entre le sujet zéro 4A et une sélection de consignes issues de sujets précédents BPR Commerce.

Avant la session 2022	A partir de la session 2022
<p>Avant 2022, le candidat réalisait des calculs « mécaniques » dans une annexe pour répondre à des consignes détaillées précisant les étapes de calculs et les indicateurs étudiés. A partir de 2022, le candidat est placé dans le cadre d'une analyse et résolution de situation professionnelle faisant appel à la résolution de problème. Il devra faire le choix, sur sa copie, des indicateurs significatifs et des opérations qui permet de garantir l'obtention d'un résultat.</p>	
<p>Calculer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les chiffres d'affaires totaux réalisés par la librairie en 2015 et 2016 - La part du chiffre d'affaires réalisé, en 2016, par chaque univers de la librairie dans le chiffre d'affaires du magasin. Détailler le calcul pour l'univers « loisirs créatifs » - Le taux d'évolution de chaque univers - Le taux d'évolution global. Détailler le calcul 	<p>5.3 Déterminer les performances prévisionnelles de l'action commerciale. Pour cela :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluer, à l'aide d'indicateurs significatifs : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les dépenses moyennes mensuelles des clients, ○ L'évolution de ces dépenses, du chiffre d'affaires mensuel et du nombre de clients mensuel. <p>Arrondir vos calculs à deux chiffres après la virgule.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser et justifier les résultats obtenus. Conclure sur la rentabilité du projet.
<p>Calculer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le PVHT aligné - Le PAHT - La nouvelle marge - Le nouveau taux de marque 	<p>2.3. Calculer les prix de vente de ces produits, en tenant compte des variables commerciales. Détailler vos calculs et arrondir au dixième le plus proche.</p>
<p>Avant 2022, l'identification et la sélection de réseaux sociaux prévalaient. Après 2022, le candidat appréhende et exploite les réseaux sociaux notamment par sa contribution à la réalisation de contenu mais également par l'analyse des caractéristiques des réseaux sociaux.</p>	
<p>Rechercher, pour chaque réseau social, deux caractéristiques d'utilisation adaptées aux points de vente Identifier deux réseaux sociaux adaptés au profil de la clientèle de la boutique <u>Cadochic</u> dans une optique d'action de fidélisation. Justifier la réponse.</p>	<p>4.1 Créer le contenu d'une publicité destinée à être diffusée sur le média social Facebook, pour présenter l'offre « <u>Too Good To Go</u> panier surprise » (document A5) et inviter des acheteurs potentiels à télécharger l'application <u>Too Good To Go</u>.</p> <p>4.2 Sélectionner la technique d'optimisation du bouton d'action qui incite les internautes à accélérer leur prise de décision et les convertit le plus rapidement. Justifier votre choix.</p>
<p>A partir de 2022, la mise en œuvre des tâches du quotidien à laquelle participe le candidat au travers du sujet, nécessite des compétences d'autonomie et d'analyse dans sa prise de décision.</p>	
	<p>2.1 Identifier et organiser les tâches principales accomplies par le vendeur fruits et légumes, avant l'ouverture du magasin et au cours de la matinée. Présenter votre réponse sous forme de tableau.</p> <p>2.2. Distinguer et analyser les tâches spécifiques à l'activité du 24 avril 2020 requérant autonomie et prise d'initiative.</p>

UNE FOCALISÉ SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION B (PVOOC)

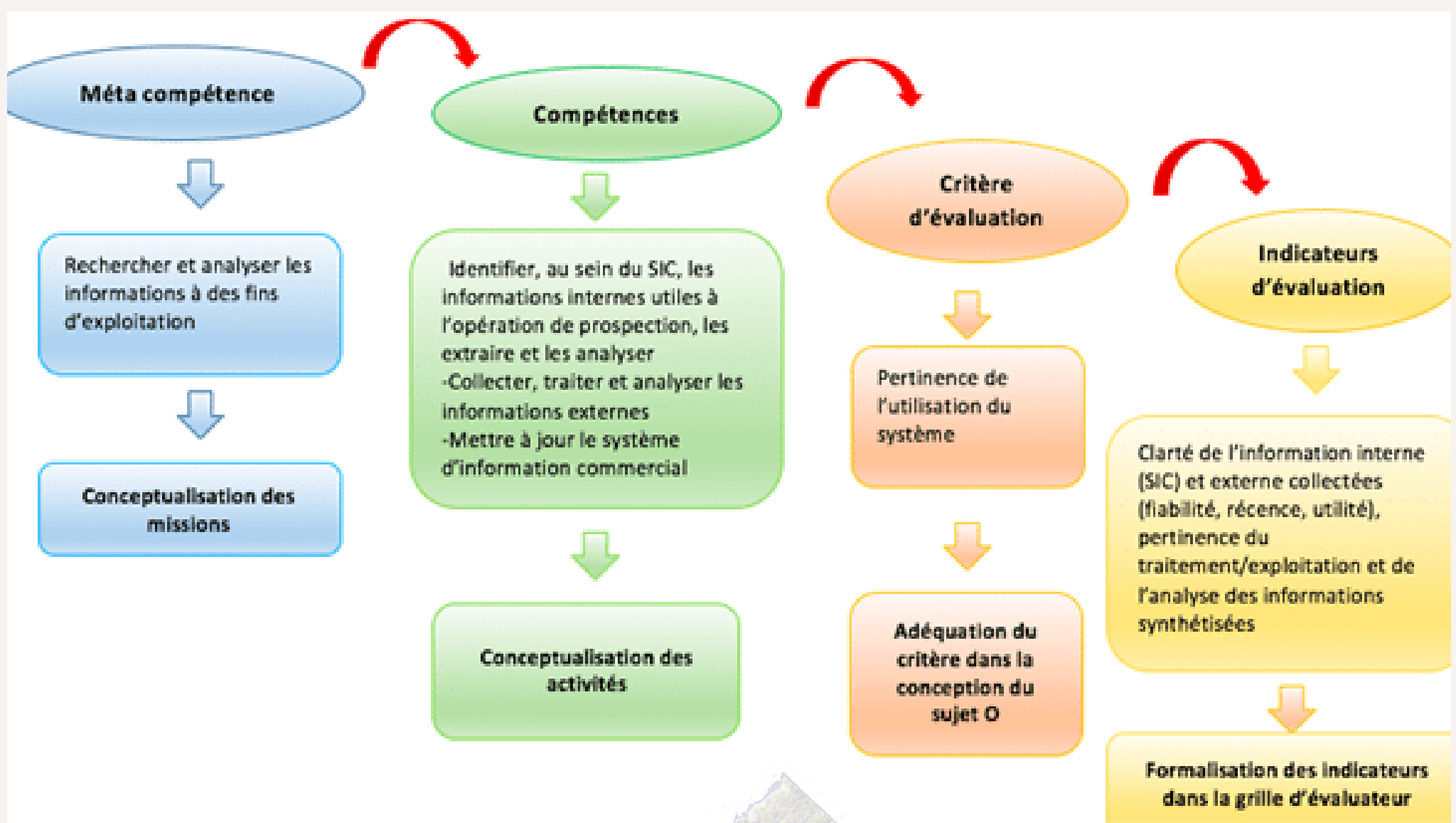
« UN RENOUVELLEMENT DIDACTIQUE ET PÉDAGOGIQUE »
Le sujet mobilise largement les compétences du bloc 4B et
l'ensemble des 10 critères d'évaluation certificatifs sur les
deux missions.



- Mission 1 : Candidat nouvellement recruté
- Mission 2 : Candidat plus expérimenté
 - Dans le contexte URBAT, la progressivité des activités du candidat est justifiée par sa montée en compétences.
 - En effet le candidat devient plus expérimenté au fil des mois dans l'agence et prend en charge des actions de prospection ciblées s'inscrivant dans la commercialisation du programme immobilier.

- L'approche analytique et la réflexivité du candidat sont valorisées. Elles sont corrélées à l'intitulé de l'épreuve ANALYSE ET RÉOLUTION DE SITUATIONS PROFESSIONNELLES.
- Ce n'est plus une épreuve technologique "Préparation/Suivi" mais un ensemble de situations professionnelles proposé au candidat dans lequel il doit mettre en œuvre ses compétences professionnelles acquises durant sa formation.
- L'élève est acteur, il est fortement engagé dans le savoir-faire et le savoir-agir tout en mobilisant les savoirs requis pour proposer et justifier des actions.

Approche didactique pour la construction du sujet 0 :



UNE FOCALE SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION B (PVOOC)

« UN RENOUVELLEMENT DIDACTIQUE ET PÉDAGOGIQUE »

- Toujours dans un esprit de professionnalisation, le sujet se décompose en missions/activités à l'aide de RESSOURCES (documentaires et numériques).
- Les ressources internes de l'entreprise sont priorisées.
- Une absence d'annexes à compléter et à rendre avec la copie pour que le candidat puisse apporter des réponses justifiées et argumentées qui seront intégralement rédigées sur la copie.



	MISSION 1		MISSION 2	
	Nb de questions	Nb de ressources	Nb de questions	Nb de ressources
Activité 1	3	5	5	6
Activité 2	6	6	6	4
Activité 3	5	6	4	5
Activité 4			5	5
TOTAL	14	17	20	20

- Une activité dans la mission 2 sur l'analyse des résultats des opérations de prospection (phase incontournable dans la démarche).
 - La prise en compte de plusieurs méthodes de prospection en face à face et à distance :
 - pour respecter le contexte omnicanal,
 - pour donner des pistes de réflexion aux enseignants pour préparer les élèves.
- Le nombre (dense) de ressources est proportionnel à la mobilisation des compétences à évaluer par l'ensemble des critères dans les 2 missions.
- Un degré de guidance dans le corps du sujet : les ressources sont circonscrites pour chaque activité en gras.
 - Les ressources sont regroupées pour chaque mission afin de répartir leur nombre conséquent et faciliter leur exploitation par le candidat.



La montée en exigence relative à la mobilisation des compétences professionnelles et notamment les compétences transversales se traduit par la suppression des annexes à compléter et à rendre avec la copie.

- Le candidat doit mettre en œuvre ses compétences rédactionnelles, constitutives des compétences professionnelles.
- La scénarisation a été valorisée avec un contexte professionnel enrichi présentant des mises en situation pour chaque activité.

UNE FOCALE SUR LA LOGIQUE DE CONCEPTION DU SUJET DE L'OPTION B (PVOOC)

Évolution des consignes

L'absence d'annexes à compléter impose des précisions pour la structuration des réponses du candidat (en termes de contenu et de forme).



Une illustration du degré d'explicitation des consignes au regard du niveau d'exigence accru dans les attendus, dans le tableau ci-dessous.

Il présente un comparatif de l'évolution des consignes entre le sujet zéro 4B et une sélection de consignes issues de sujets précédents BPR Vente.

AVANT LA SESSION 2022	À PARTIR DE LA SESSION 2022
Rédiger sur votre copie, sous la forme d'une note structurée d'une trentaine de lignes, une analyse du marché des biscuits et gâteaux en France présentant : - L'offre sur ce marché, - La demande sur ce marché	1.1 Analyser le marché français du logement depuis 2019 1.2 Présenter de manière structurée les forces et faiblesses Urvat 1-3 Apprécier le positionnement d'Urvat sur le marché du logement neuf (note) On le voie bien ici : le niveau d'exigence accrue dans les attendus s'accompagne d'un questionnement explicite
Elaborer, sur l'annexe 3 à compléter et à rendre avec la copie, le plan d'appel téléphonique, pour votre premier contact téléphonique à réaliser dans le cadre de cette opération, avec M.Langevialle Marc.	Rédiger les propositions à intégrer dans le plan d'appel téléphonique, qui fait suite à l'envoi du courriel, à destination des prescripteurs
Rédiger, sur votre copie, la lettre de publipostage, accompagnée de son coupon-réponse, adressée à un des prospects ciblés préalablement dans l'annexe 1 en tenant compte des consignes de votre tuteur.	Rédiger un post publicitaire sur Facebook
Sélectionner, sur l'annexe 1, à compléter et à rendre avec la copie, les vigneron à prospecter dans le cadre de cette action. Vous indiquerez, par une croix dans la colonne « CIBLE », les vigneron sélectionnés et donc à prospecter.	À partir des observations relevées lors de la prospection téléphonique, mettre à jour le fichier des prospects (agences immobilières), en qualifiant leur niveau d'engagement
Calculer sur l'annexe 4, à compléter et à remettre avec la copie, vos performances et celles d'Éric, sur le mois d'avril. Les indemnités forfaitaires de kilométrage s'élèvent sur justificatifs à 0,35€ du km. <u>Indiquer</u> sur votre copie, pour chacun d'entre vous, vos deux principaux points forts et points faibles.	Comparer l'efficacité de votre action de prospection avec celle de votre collaborateur
Déterminer, sur l'annexe 2, à compléter et à rendre avec la copie, le prix d'acceptabilité d'une tonne d'écorce de résineux et de feuillus. Justifier vos calculs. Indiquer et justifier, sur votre copie, le prix d'acceptabilité retenu pour une tonne d'écorce de feuillus et de résineux. (Arrondir au nombre entier le plus proche). Justifier les calculs. Interpréter le résultat ainsi obtenu.	Déterminer le cœur de cible des profils d'investisseurs en appliquant la méthode du « scoring »
En vue de rencontrer vos prospects, rédiger, sur votre copie, trois arguments structurés sur les thés Dammann Frères en précisant à quel mobile d'achat répond chacun des arguments proposés.	Préparer l'outil d'aide à la vente pour chacun des mobiles d'achat (méthode CAB)
Calculer sur l'annexe 3, à compléter et à remettre avec la copie, le coût total de la participation au salon pour l'entreprise. Les Deux Gourmands. Votre responsable désire un stand de 16m ² , équipé, sans angle.	Calculer en détaillant le coût prévisionnel de l'opération roadshow pour les deux commerciaux pendant 5 jours lors de la première semaine de septembre 2020
Indiquer, sur la copie, l'outil à votre disposition pour améliorer le taux de retour de l'opération de prospection par publipostage. Vous justifierez votre réponse	Proposer deux actions correctives pour réajuster le budget de l'opération