

### ROLE ET MISSIONS DE LA CCI

- Vous aider dans la définition de votre projet d'embauche d'un apprenti
- Vous présélectionner des jeunes correspondants à vos besoins
- Vous informer sur les modalités pratiques de mise en œuvre du contrat d'apprentissage
- Assurer la formation théorique de l'apprenti et veiller au respect du référentiel en lien avec les préoccupations de l'entreprise
- Mettre à votre disposition un interlocuteur unique qui suivra, en lien avec le tuteur, l'apprenti, tout au long de sa formation (4 visites pédagogiques sur les 24 mois du contrat)
- Vous proposer des formations au tutorat

### Votre contact : Marie-Line GOMBERT

Ligne directe : 05 65 77 77 63

Mail : ml.gombert@rodez.cci.fr

Fonction : assistante pédagogique BTS MUC et conseil auprès des entreprises

### OBJECTIF DU BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

( extrait du référentiel du diplôme )

Le jeune titulaire du BTS MUC a pour perspective de prendre à **terme** la responsabilité complète d'une unité commerciale ou d'un centre de profit, pour cela il doit être en mesure, à **l'issue de sa formation de :**

- Gérer de manière autonome une unité commerciale
- Gérer l'offre produit et service de l'UC (approvisionnement, achats merchandising, marketing direct ...)
- Maîtriser la relation avec la clientèle (accueil, vente, conseil...)
- Piloter des projets d'actions commerciales ou de management
- Manager une petite équipe commerciale

### ROLE ET MISSIONS DE L'APPRENTI(E)

Garçon ou fille de moins de 26 ans, titulaire au minimum d'un BAC. Il est placé sous la responsabilité d'un tuteur, l'apprenti doit pouvoir assurer en entreprise la partie pratique de sa formation et mettre en œuvre les techniques et outils appris en centre. En contrat de travail à durée déterminée, il doit se plier aux règles de fonctionnement et aux horaires de l'entreprise.

Exemples de missions en entreprise :

- Accueil, vente conseil auprès de la clientèle
- Participer aux achats et à l'approvisionnement
- Mettre en place et/ou tenir à jour les tableaux de bord et de suivi de l'activité (CA, marges, activité...)
- Organiser le travail et gérer des plannings
- Monter des actions de promotion ou de marketing direct
- Encadrer des stagiaires
- Participer à des foires et salons...

### QUEL TYPE D'ENTREPRISE PEUT ACCUEILLIR UN BTS MUC ?

- Tous types d'entreprise commerciale ayant une **démarche réceptive** de la vente correspondant aux critères ci-dessous : distribution, immobilier, assurances, e-commerce, banques, grossistes...
- L'entreprise doit posséder un système d'information informatisé (Logiciel de GRC ou autre avec au minimum les outils bureautiques classiques)
- Le poste occupé doit correspondre à la fonction d'un technicien supérieur.
- Compte-tenu de l'importance du management dans la formation, une structure supérieure à 5 salariés est vivement recommandée (hors immobilier ou assurances).

## ROLE ET MISSIONS DE L' ENTREPRISE D'ACCUEIL

- L'entreprise assure la formation pratique de l'apprenti et met à sa disposition les éléments lui permettant de comprendre son fonctionnement (tableaux de bord...)
- L'entreprise désigne un tuteur. Son rôle est essentiel dans la réussite du cursus d'apprentissage, il va former, évaluer et suivre l'apprenti pendant son cursus. Il participe aux épreuves d'évaluations (jurys d'examens), des formations spécifiques à la fonction de maître d'apprentissage peuvent être proposées. Il doit être titulaire d'un diplôme au moins équivalent à celui préparé par son apprenti (e) et doit pouvoir justifier de 3 ans d'expérience professionnelle, s'il a plus de 5 ans d'expérience les exigences liées au diplôme sont assouplies.
- L'entreprise s'engage à verser sa taxe d'apprentissage dans la limite de ses possibilités au centre de formation auquel est rattaché son apprenti.

## LA FORMATION EN CENTRE (voir en annexe le visuel des semaines de formation)

- Le temps de formation est considéré comme du temps de travail, aucune absence en centre n'est tolérée, hors maladie ou demande spécifique de l'entreprise (attention la prime de 1850€ liée à l'effort de formation est calculée en fonction du temps de présence de l'apprenti en centre, celle-ci peut être diminuée au prorata des absences injustifiées.
- Toute absence en cours est immédiatement signalée par fax, l'entreprise peut retenir sur le salaire de l'apprenti les heures en centre non effectuées.

A raison d'une semaine en centre de formation pour 15 jours en entreprise, l'apprenti va préparer les matières de son examen final :

- Culture générale et expression (français) 4h, coef 3
- Langue vivante étrangère (écrit + oral) écrit 2h et oral 20min coef 3
- Economie droit écrit 4h, coef 3
- Management et gestion des unités commerciales écrit 5h, coef 4

Matières appuis : vente, achat, gestion, marketing, e-commerce...

**IMPORTANT : certaines épreuves de l'examen du BTS MUC sont directement liées à l'activité de l'apprenti en entreprise, ces épreuves se déroulent en contrôle continu en cours de formation, la participation du tuteur est vivement conseillée.**

**ACRC (Action et Conduite de la Relation Client) coef 4,**

Epreuve orale où le candidat présente devant un jury un dossier composé de :

- Une partie présentation de son unité commerciale
- Du système d'information informatisé de son UC
- Des missions réalisées dans le cadre de sa formation (3 en commerce et 2 en management)

CCF : 1<sup>er</sup> trimestre de la deuxième année de formation

**PDUC (Projet de Développement de l'Unité Commerciale) coef 4,**

Epreuve orale où le candidat présente devant un jury un dossier composé de 2 parties :

- Une partie présentation de son UC avec un diagnostic interne et externe
- Une deuxième partie où il réalise un projet lié au développement de l'UC : réaménagement de l'espace commercial, lancement nouvelle gamme, action sur nouveau segment de clientèle...

L'intérêt est que ce projet puisse servir réellement à l'entreprise d'accueil...

Quelques exemples de projets réalisés par les apprentis et mis en œuvre :

- Analyse de la zone de chalandise pour adapter et rationaliser les campagnes de flyers non adressés
- Déstockage des invendus sur internet via ebay
- Mise en place d'un logiciel de GRC pour assurer la traçabilité des contacts clients professionnels
- Etude sur le lancement d'un nouveau service
- Réimplantation de rayon...