

Concours externe PCEA - CAPESA SESG TECHNIQUES COMMERCIALES

epreuve ecrite disciplinaire appliquée (Épreuve commune/epreuve écrite 2)

Concours/Examen : EXTERNE ENSEIGNANT Épreuve : 2 N° sujet :
Section-option/S spécialité/BAP/Domaine : SESG - OPTION B

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Indiquer le n° du sujet quand l'épreuve comporte plusieurs sujets au choix.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre noire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

Epreuve écrite d'admissibilité n° 2

L'argumentaire suivant a pour objectif de présenter une séquence pédagogique sur le thème de "l'omnicanalité et du parcours client" pour une classe de BTSA Techniques Commerciales option UJAC (Univers Jardin et Animaux de Compagnie). Cette séquence s'inscrit dans le bloc de compétences B4 "Gérer un espace de vente physique ou virtuel" (Voir document 1) et elle a pour but d'amener les apprenants à la capacité C4.3 "Fluidifier le parcours client" (Document 1).

1/ Tout d'abord pour commencer cette séquence, l'enseignant devra vérifier certains pré-requis (notamment en fonction de la place de la séquence dans le ruban pédagogique de la formation BTSATC). Les élèves ou apprentis doivent déjà avoir une expérience professionnelle de vente physique et une expérience professionnelle ou personnelle d'une vente virtuelle.

Cette séquence doit se positionner après des cours

"de base" en mercatique et notamment en mercatique sensorielle. Les notions de marchandisage (implantation des rayons, zones, facteurs d'ambiance etc.) sont idéalement connues. Enfin le vocabulaire lié à la vente est maîtrisé concernant les mots : marché, demande, offre et consommateurs.

Les concepts, notions et savoir-faire mobilisés durant cette séquence sont : l'omnicanalité, le parcours client, la digitalisation, les outils digitaux, savoir représenter les mondes virtuels et physiques (de façon schématisée), les habitudes de consommation et notamment celles liées à l'UJAC, et enfin la capacité à s'exprimer à l'oral en justifiant ses propos.

3/ " Bienvenue dans le monde merveilleux du PHYGITAL ! "

Le mot "phygital" est issu de l'article "Les nouveaux visages du consommateur citoyen" du document 8. Ce document n'est pas destiné aux élèves mais permet en revanche de bien cadrer les savoirs liés à cette séance pour l'enseignant.e

L'objectif général de cette séance est de découvrir la notion derrière le mot mêlé "phygital". Les prérequis pour cette séance sont ceux énoncés précédemment car il s'agit de la séance introductive. La séance se déroule en classe, durant deux heures.

La première partie de la séance sert d'accroche, d'une durée de 10 min environ, le mot PHYGITAL est inscrit au tableau, l'enseignant.e note les réponses des élèves concernant le sens du mot selon eux. Cela permet de faire une évaluation courte mais diagnostique de leurs connaissances au démarrage.

Après ce temps sous format "brainstorming", l'enseignant.e poursuit avec un quiz à réponse à l'oral (main levée par les élèves). Les questions sont : combien de temps passez-vous sur votre smart-phone en moyenne par jour ? Combien de Français ont un smart-phone ? A quelle fréquence achetez-vous par internet ? Pour quel montant ?

Une fois les réponses collectées, l'enseignant passe un audio issu du podcast "Je bosse en grande distribution"

d'une interview du créateur du Podcast auprès d'un employé conseiller en stratégie digitale chez Meta (Facebook, Instagram...). Les 5 premières minutes de l'épisode donnent les réponses à toutes ces questions et contextualisent le rapport des consommateurs à la digitalisation de l'offre. Durée prévue : 10 min environ. Les élèves notent les réponses et les définitions attendues (par exemple : digitalisation).

Pour amorcer la notion d'omnicanalité, les élèves passeront à la lecture d'un article (voir document 7 : "L'omnicanal pousse les magasins à se réinventer"). L'enseignant.e demande un fait qu'ils ont retenu. Cette étape dure une quinzaine de minutes. La définition est amenée partiellement avec les échanges. Une pause, en classe, de 10 min est accordée.

Puis durant une vingtaine de minutes, l'enseignant.e sous forme d'un cours dit "magistral" présente à l'aide d'un diaporama et explique les notions suivantes :

- le parcours client physique et son évolution vers un modèle "hybride" avec le digital
- les habitudes de consommation actuelles, en s'appuyant sur des données IFOP, INSEE ou des observatoires indépendants. On montrera : l'achat via internet, la prise de conscience rapidement écologique, l'utilisation importante du smartphone.

Des exemples liés à l'univers SAC seront utilisés.

Pendant ce temps de présentation les élèves peuvent bien évidemment réagir. Ils complètent leur trace écrite distribuée en début de cours. (Notons que le diaporama sera

Concours/Examen : EXTERNE ENSEIGNANT Épreuve : 2 N° sujet :
Section-option/S spécialité/BAP/Domaine : SESG - OPTION A

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Indiquer le n° du sujet quand l'épreuve comporte plusieurs sujets au choix.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre noire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

disponible en ligne, sur la plateforme pédagogique). La fin du temps "magistral" présente le document 5 pour illustrer une première fois cette notion de parcours client.

Ensuite l'enseignant.e propose aux élèves de découvrir le document du cabinet de conseil Converteo (Document 3 du corpus). Après un temps de réflexion individuel, certains élèves sont amenés à s'exprimer sur le positionnement selon eux de leur entreprise de stage sur les niveaux de maturité.

Enfin la séance se termine, durant une demi-heure environ, sur la présentation : de l'évaluation, de la grille d'évaluation ainsi que du programme du reste de la séquence pour expliquer comment l'enseignant.e amène les élèves jusqu'à l'évaluation de la capacité. La grille est distribuée en version papier. L'enseignant.e répond aux interrogations, objections...

La toute fin de séance permet de conclure et annoncer brièvement la suite.

Résumé de séance:
et durée prévisionnelle des étapes

①

5'

Appel, mise en place en conditions de travail

10'

Brainstorming du "Phygital" - Accroche

20'

Quiz et podcast

15'

Lecture article

10'

PAUSE /// ///

②

25'

Apport théorique - cours magistral

30'

Présentation Evaluation, grille, programme

5'

Conclusion et lien séance 2.

③

FIN SÉANCE

4/ Evaluation

L'évaluation de la séquence portera sur le thème "omnicana-
lité et parcours client" et vise la capacité Ch.3.

Elle prendra la forme d'un oral individuel où l'apprenant
pourra s'exprimer pendant 10 min sans interrompre puis argu-
mentera face au jury pendant 10 min maximum.

Deux enseignants sont présents dont un de SESG - option
technique commerciale et l'autre d'ESC ou de technique de
l'option.

L'élève aura préparé en amont un visuel, à projeter, repré-
sentant le parcours client schématisé de l'entreprise choisie.
(Idéalement celle du stage).

Sa présentation est accompagnée d'une page (non évaluée)
expliquant à l'écrit son travail en justifiant également les
améliorations diagnostiquées par l'élève et comment y parvenir
selon lui.

L'évaluation est donc contextualisée, l'apprenant est assistant
à la direction et doit être source de proposition pour améliorer
l'expérience client du magasin (à la fois en ligne et en
physique).

La consigne est la suivante:

"En vous inspirant du schéma réalisé en classe sur Maxipro, et en
tant qu'assistant du directeur commercial de votre entreprise, réalisez
un schéma représentant le parcours client actuel, incluant le
monde digital, le monde physique, les outils existants

et les liens entre ces entités.

Votre schéma sera accompagné d'un argumentaire écrit, à rendre le jour de l'évaluation comprenant:

- le nom de l'entreprise choisie
- la filière / l'univers
- les atouts de son parcours client actuel
- les faiblesses de son parcours client actuel
- au moins 2 solutions à mettre en place pour palier à ces écarts."

La grille de notation prend la forme d'une grille ciblée sous forme de tableau:

Capacité Évaluée	Critères	Indicateurs	--	-	+	++	Remarque	Barème

La capacité évaluée est la : C4 3- "Fluidifier le parcours client"

Le critère d'évaluation est "Contribution à la mise en œuvre de l'omnicanalité dans le parcours client"

Les indicateurs et leur barème sont les suivants:

- Proposition d'un format image de l'omnicanalité et du parcours client (schéma, carte mentale etc.) / 2 points
- Caractéristiques du monde physique / 2 points
(Au moins 4 items attendus)
- Caractéristiques du monde digital (4 items) / 2 points

.8 / 9.

Concours/Examen : EXTERNE ENSEIGNANT Épreuve : 2 N° sujet :

Section-option/Spécialité/BAP/Domaine : SESG - Option A

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Indiquer le n° du sujet quand l'épreuve comporte plusieurs sujets au choix.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre noire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

- Présence de flux / liens entre les items / 2 points
- Justification de la création du support / 4 points
- Explications et pertinence des atouts / 4 points
- Explications et pertinence des faiblesses / 4 points
- Cohérence des pistes d'amélioration / 4 points
- Soir et esthétique du visuel / 2 points
- Qualité des échanges avec le jury / 4 points

La note totale est sur 30 points:

- un tiers sur le visuel (10 points)
- deux tiers sur l'argumentation, la justification (20 points)

La note est ramenée sur 20 points.

Concours section : Concours externe PCEA - CAPESA SESG TECHNIQUE
 Epreuve matière : epreuve écrite disciplinaire appliquée (Épreuve commune/epreuve écrite 2)

Concours/Examen : EXTERNE ENSEIGNANT Épreuve : 2 N° sujet :
 Section-option/Spécialité/BAP/Domaine : SESG- OPTION A

CONSIGNES

- Remplir soigneusement, sur CHAQUE feuille officielle, la zone d'identification en MAJUSCULES.
- Indiquer le n° du sujet quand l'épreuve comporte plusieurs sujets au choix.
- Ne pas signer la composition et ne pas y apporter de signe distinctif pouvant indiquer sa provenance.
- Numéroté chaque PAGE (cadre en bas à droite de la page) et placer les feuilles dans le bon sens et dans l'ordre.
- Rédiger avec un stylo à encre noire.
- N'effectuer aucun collage ou découpage de sujets ou de feuille officielle. Ne joindre aucun brouillon.

EXE A

ogique

Gestion d'un espace de vente physique ou virtuel

ulaire de vente: offre, demande, consommateurs, consommation
 iences en vente physique et virtuelle (professionnelle ou personnelle).

Bref descriptif du contenu de chaque séance modalités pédagogiques, activités des élèves et de l'enseignant (e),	Durée
la consommation, monde physique et monde digital, parcours client magistral, cas concret (Détails en question n° 3).	2"
digital (application, e-commerce, réseaux sociaux ...) cherche assistée des élèves puis présentation collective, distribution , analyse et améliorations. trace écrite	2"
construction progressive au tableau: schéma d'un parcours client chef Maxi Zoo.	2"
passage à l'egal, notation par les élèves et les enseignants. ex.	2"
selon les modalités de l'épreuve.	2"

2/ La séquence a pour objectif général d'atteindre la capacité C4.3 "fluidifier le parcours client".

Celle-ci dure 10 heures incluant l'évaluation de la capacité. (Détails justifiés en question 4).

Après une introduction en séance 1 (Détails en question 3), l'objectif est de guider puis de "corriger" un travail réalisé en autonomie par les élèves qui reprend les attentes de l'évaluation.

La séance 2 est divisée en deux : par groupe de 2 ou 3 (selon la taille de la classe), les élèves tirent au sort un outil de l'ensemble canalisé à savoir : le site marchand, le magazine en ligne, le site internet non marchand, un réseau social (Instagram par exemple) ou encore l'application. Une trame avec les informations demandées leur est distribuée. L'enseignant.e répond à leurs questions et possède la "correction" des traces écrites. Elles seront distribuées en fin de séance après un temps de présentation par groupe des différents outils. Cela permet de s'entraîner à l'oral et d'acquérir par soi-même des connaissances (notamment en termes de coût de l'outil par exemple).

La séance 3 prend la forme d'une séance de "Travaux Dirigés" sur l'ensemble de la séance : le support papier et vidéo permet en individuel de découvrir la franchise "Maxi Zoo" et les échanges "correctifs" en collectif permettent de construire un parcours client schéma-

tique reprenant le visuel du document 2. Le TD comprendra un article identique au document 6, des photos du magasin, une fiche synthétique de chiffres clés, un article sur l'histoire de la franchise. La trace écrite du TD comprend la version du groupe et la version "officielle" idem à celle du document 2. L'accent est mis sur la découverte ou redécouverte des outils mais bien évidemment sur leur analyse : facilité d'utilisation, avantages, inconvénients, coût. Le parallèle avec des cas vécus par les apprenants sera fait. Un travail à faire est expliqué à la fin de la séance.

La séance 4 est en pluridisciplinarité avec une enseignante d'ESC, l'objectif est que les élèves, seuls ou en binôme, présentent un schéma, un visuel, d'un parcours client travaillé en amont de la séance. Idéalement après une période en entreprise. Ce schéma doit être justifié et questionné par les enseignants pour reproduire les conditions de l'évaluation. Des apports "théoriques" sur la conduite d'une évaluation orale seront rappelés. La grille critériée, déjà connue des élèves, est utilisée par les derniers pour la comprendre et mieux cerner les attentes liées à cette capacité. La note est donnée à titre indicatif, les marges de progression sont expliquées à chaque passage.

Remarque: ce travail a plus d'intérêt suite à un stage car il fait le pont avec des travaux demandés concernant les épreuves finales (dossiers et oraux rattachés).

Enfin la séance n°5 concerne l'évaluation à proprement parler et est détaillée en question 4.

Classe : BTSA TC - Option UJAC

Module M4

Capacité : C43 "Fluidifier le parcours clients"

Item du référentiel : l'omnicanalité et le parcours client

Pré-requis: Marchandisage (facteur d'ambiance, univers, zones ...)

- Vocab

- Expéri

N°	Objectif de la séance	Thèmes abordés, m
1	<u>Découvrir le phygital</u> "Bienvenue dans le monde merveilleux du phygital !"	<u>Thèmes</u> : digitalisation, évolution de En classe: échanges collectifs, cours
2	<u>Connaître les outils du phygital</u>	<u>Thèmes</u> : omnicanalité, outils du En salle informatique ou CDI, rec
3	<u>Schématiser un parcours client</u>	<u>Thème</u> : parcours client, entreprise En classe, TD et fil rouge en
4	<u>Présenter un schéma du parcours client</u>	<u>Thème</u> : Présentation, argumentation En pluridisciplinarité avec l'ESC,
5	<u>Evaluer la capacité C4.3</u>	Evaluation par les enseignants