

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL

**U8 – Management de l'équipe commerciale**

**SESSION 2025**

---

Durée : 2 heures 30  
Coefficient : 3

---

**Matériel autorisé :**

L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé.  
L'usage de la calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Tout autre matériel et document de référence sont interdits.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Le sujet comporte 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 1 sur 14

## Présentation de E.Leclerc Avermes



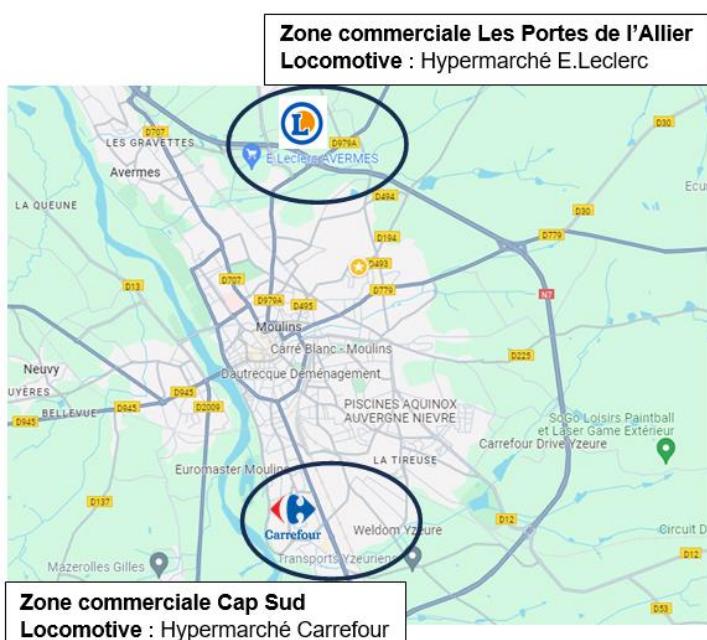
E.Leclerc Avermes est situé depuis 2016 dans la zone commerciale des Portes de l'Allier à Avermes, en périphérie de la ville de Moulins (département de l'Allier, 03). Cet hypermarché de 7 700 m<sup>2</sup> emploie plus de 460 collaborateurs et son chiffre d'affaires est de 115 millions d'euros en 2023. Le PDG du magasin Leclerc d'Avermes est Jean-Paul Oger et la directrice générale est Nicole Oger.

L'assortiment comporte 70.000 références. L'offre produits est complétée par plusieurs concepts :

### Nos concepts | Une variété de services



L'hypermarché est ouvert du lundi au samedi de 9 h 00 à 20 h 00.

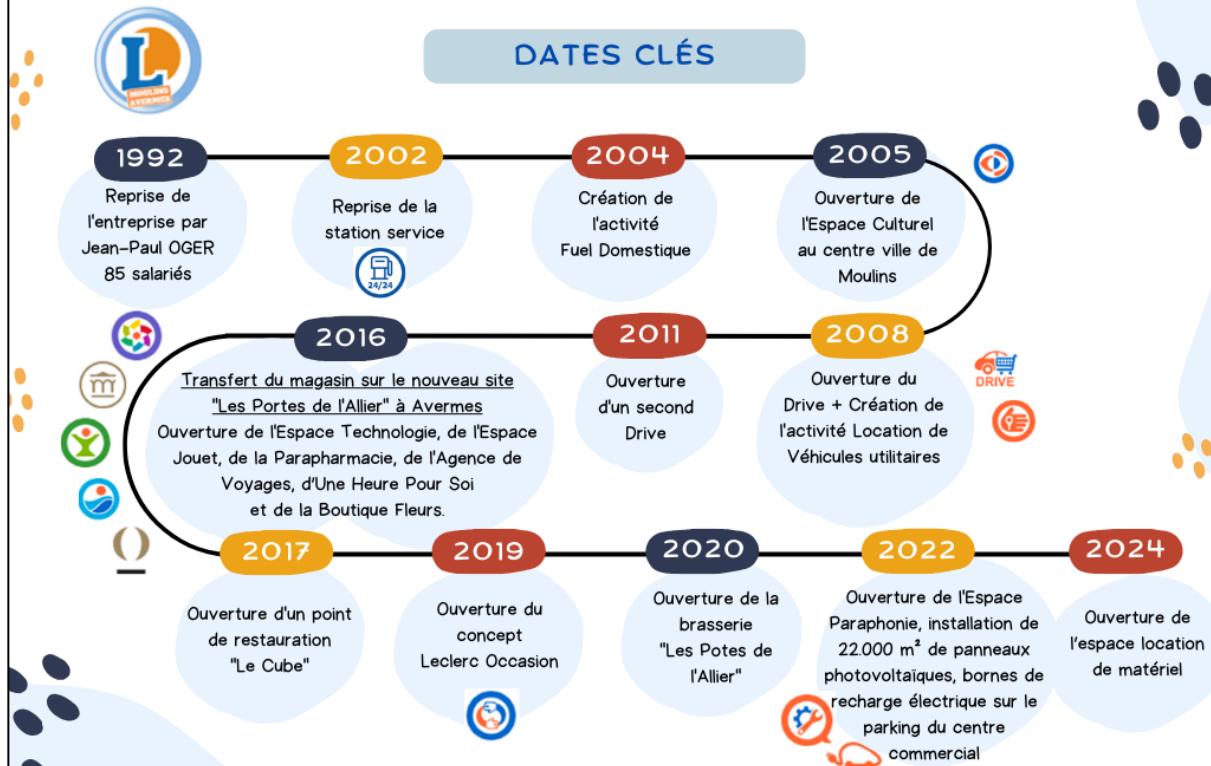


L'hypermarché et ses concepts représentent la majorité des commerces présents sur la zone commerciale « Les Portes de l'Allier » au nord de Moulins.

La seconde zone commerciale est située plus au sud, Cap Sud avec Carrefour comme locomotive et sa galerie marchande. Elle représente une concurrence pour E.Leclerc Avermes.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 2 sur 14

# UNE ENTREPRISE EN CONSTANT DÉVELOPPEMENT



## Les engagements associatifs

- Sport : Football, Rugby, Pétanque, BMX, Marathon d'Avermes, La Bourbonnaise, Vin scène en Bourbonnais, le Critérium Avermes Portes de l'Allier...
- Culture : Festi'BD, Festival Musique Classique, Journées Musicales d'Automnes, Concerts classiques...
- Associatif : Banque Alimentaire, Les Restos du Cœur, La Ligue Contre Le Cancer, Nettoyons la nature, Miss Moulins.

## Les démarches RSE<sup>1</sup>



<sup>1</sup> RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

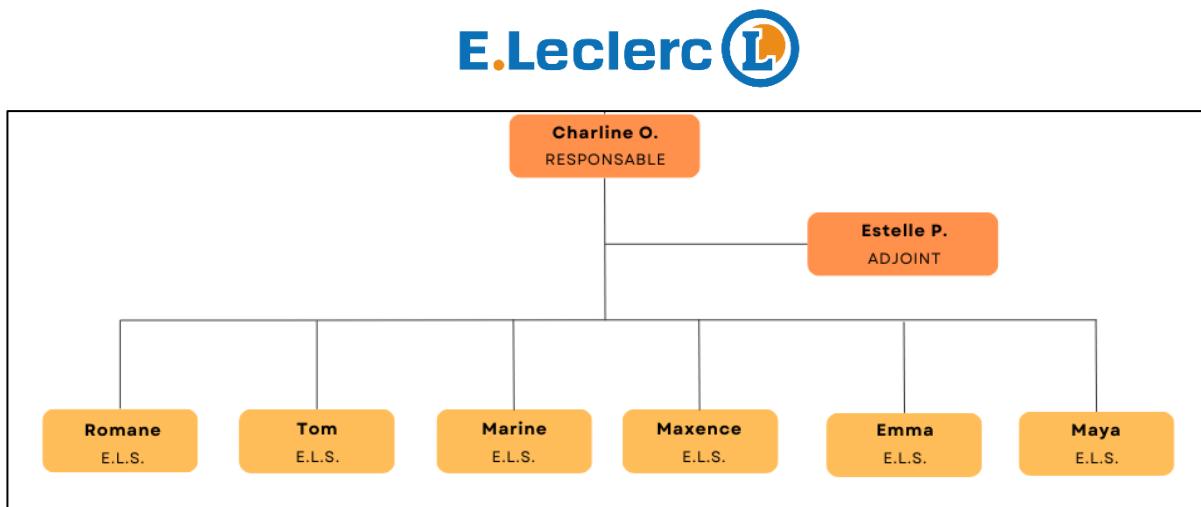
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 3 sur 14

## Les différents secteurs de l'hypermarché E.Leclerc Avermes

Secteurs FRAIS	Secteurs SECS
Pâtisserie Crèmerie, Surgelés Poissonnerie Boulangerie Fruits et légumes Boucherie Charcuterie	Bazar Liquide Textile Épicerie DPH Droguerie, Parfumerie, Hygiène

À la tête de chaque secteur, un responsable dirige l'équipe.

### Extrait de l'organigramme du secteur textile



E.L.S. : Employé Libre-Service

Source : Document interne

## LISTE DES ANNEXES

<b>ANNEXE 1</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 2 du contexte national.	Données commerciales du secteur textile de l'hypermarché E.Leclerc Avermes	Page 7
<b>ANNEXE 2</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 4 du contexte national.	Équipe commerciale du secteur textile de l'hypermarché E.Leclerc Avermes	Page 8
<b>ANNEXE 3</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 5 du contexte national.	Fiche de poste E.L.S.	Page 9
<b>ANNEXE 4</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 7 du contexte national.	Candidatures reçues pour le poste d'E.L.S. textile	Page 11
<b>ANNEXE 5</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 14 du contexte national.	Contraintes d'organisation du secteur textile	Page 14

## **Situation professionnelle problématisée**

Suite à son entretien professionnel, Romane a confirmé sa volonté d'évoluer vers un poste d'adjointe du secteur textile. Le départ précipité d'Estelle dans une autre région a accéléré la perspective de progression de carrière de Romane, qui est promue responsable adjointe du secteur textile (contrat à durée indéterminée – 39 heures). Charline, la responsable de secteur, souhaite l'aider dans sa prise de poste et dans le développement de ses compétences managériales. À ce titre, elle vous demande d'assister Romane dans la réalisation des missions suivantes.

### **Mission 1 : L'organisation du travail de l'équipe commerciale**

Maxence, qui partageait son emploi du temps entre les secteurs Textile et Épicerie, vient d'être affecté à temps plein sur le secteur textile.

**1.1 Réévaluez les besoins humains du secteur textile.**

**1.2 Communiquez vos préconisations à Romane.**

### **Mission 2 : Le recrutement des collaborateurs**

Pour remplacer Romane qui a pris le poste d'Estelle, la décision a été prise de recruter un E.L.S. en CDI (35 h). Romane souhaite commencer par exploiter le vivier de candidatures reçues par le magasin.

**2.1 Sélectionnez la ou les candidatures qui vous semblent les plus adaptées. Justifiez votre choix.**

### **Mission 3 : L'évaluation des performances de l'équipe commerciale**

Romane a en charge la préparation des entretiens annuels d'évaluation. Afin de mener à bien cette mission, elle propose une analyse des performances du secteur textile.

**3.1 Mesurez et analysez les performances collectives du secteur textile.**

**3.2 Proposez des actions managériales permettant d'améliorer les performances de l'équipe.**

**ANNEXE 1 : Données commerciales du secteur textile de l'hypermarché E.Leclerc Avermes**  
 Cette annexe correspond à l'annexe 2 du contexte national.

La surface du secteur textile représente 475 m<sup>2</sup>.

**Normes de productivité du rayon textile (pour le réseau E.Leclerc)**

Chiffre d'affaires par m <sup>2</sup>	Chiffre d'affaires par employé	Chiffre d'affaires par heure travaillée	Contribution au CA
3 500 €	250 000 €	195 €	2,5 %

En moyenne, les salariés travaillent 47 semaines par an.

**Familles de produits du secteur textile de E.Leclerc Avermes**

Les familles de produits	Caractéristiques
Prêt-à-porter	Vêtements, sous-vêtements, chaussants, linge de maison, accessoires.
Puériculture	Poussettes, sièges, sacs à langer, portes-bébé, accessoires bain, éveil...
Chaussures	Femmes, hommes, enfants.

**Performances du secteur textile de E.Leclerc Avermes pour les années 2023 et 2024**

Les familles de produits	Nombre de clients		Quantités vendues		Panier moyen (€)	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Prêt-à-porter	118 900	120 050	224 103	225 100	18,60	19,50
Puériculture	11 804	11 910	17 782	17 900	14,40	15,80
Chaussures	18 686	18 700	22 721	22 780	11,50	12,00
<b>Total TEXTILE</b>	<b>149 390</b>	<b>150 660</b>	<b>264 606</b>	<b>265 780</b>		

Les objectifs du secteur textile sont fixés en prévoyant une augmentation du chiffre d'affaires de 7 % par an.

Source : Document interne

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 7 sur 14

**Annexe 2 : Équipe commerciale du secteur textile de l'hypermarché  
E.Leclerc Avermes**

Cette annexe correspond à l'annexe 4 du contexte national.

**Contrats de travail et temps de travail de l'équipe commerciale**

Équipe	Poste	Contrat de travail	Durée hebdomadaire contractuelle (en heures)	Parcours et ancienneté	Âge
Charline	Responsable	CDI	39	A succédé à monsieur Sanrat parti en retraite en 2020. Auparavant, elle était adjointe du secteur textile.	43
Estelle	Responsable adjointe	CDI	39	Arrivée en 2020, elle était l'adjointe de monsieur Monier à l'épicerie. Son objectif est d'adapter en permanence le rayon avec les tendances du marché.	32
Romane	E.L.S.	CDI	35	Très investie dans le secteur textile avec une ancienneté d'une dizaine d'années, elle souhaite devenir responsable à moyen terme.	36
Tom	E.L.S.	CDI	35	À la suite de la naissance de son troisième enfant, Tom doit poser ses jours de congé paternité.	28
Marine	E.L.S.	CDI	28	À temps partiel à 80 % depuis 2023, Marine ne semble pas toujours concernée par les performances du secteur.	30
Maxence	E.L.S.	CDI	35	Polyvalent, Maxence partage son emploi du temps entre les secteurs textile et épicerie. Il fait preuve aussi d'initiative.	26
Emma	E.L.S.	Apprentie	15	A commencé son BTS MCO en alternance en août 2023.	19
Maya	E.L.S.	CDI contrat étudiant	10	A débuté son contrat en octobre 2024.	18

- **Le temps de travail est annualisé. Le nombre d'heures hebdomadaire peut varier de +/- 5 % selon les besoins.**

Source : Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 8 sur 14

### ANNEXE 3 : Fiche de poste E.L.S.

Cette annexe correspond à l'annexe 5 du contexte national.

Il est bien précisé et convenu que cette fiche de poste constitue un rappel et une description non exhaustive des principales fonctions et obligations ainsi que des qualités professionnelles requises sur un poste de travail donné.

En aucun cas la remise ou même la signature d'une des fiches de poste ne vaut contractualisation des fonctions du salarié qui peut être amené, selon les situations, à être affecté sur un autre poste de travail.

Il est également précisé que cette fiche de poste ne peut être considérée comme définitive ; son contenu est susceptible d'être modifié en fonction notamment de l'évolution du matériel, des techniques de vente et de l'organisation de l'entreprise.

#### **FINALITÉS MÉTIER (Raison d'être du métier)**

- Approvisionner, disposer les articles dans les rayons en évitant toute rupture de marchandises.
- Assurer l'information des prix consommateurs.
- Répondre aux attentes des clients.

#### **ACTIVITÉS**

- Remplissage optimal des rayons dans le respect de l'implantation des linéaires.
- Respect de la qualité et de la conformité des produits mis en rayon.
- Contrôles : étiquettes, prix. Balisage rayon...
- Rotation des produits en fonction des dates limites.
- Gestion du réapprovisionnement de marchandises.
- Report des informations légales obligatoires fixées par le responsable.
- Hygiène (entretien et ménage du rayon).
- Réception des marchandises (dépotage des palettes, contrôles qualité et quantité en concordance avec les documents administratifs).
- Optimisation du rangement de la réserve et nettoyage.
- Renseignements, vente et S.A.V. client.
- Aide aux clients sur le chargement de produits volumineux.
- Préparation en réserve des commandes clients.
- Respect strict des règles de sécurité et d'hygiène durant le temps de travail.

#### **QUALITÉS REQUISÉS**

- Présentation neutre et irréprochable (propreté, hygiène, cheveux attachés, pas de chewing-gum, pas de signe ostentatoire).
- Port de la tenue réglementaire fournie par le magasin – tenue propre exigée.
- Pas de discrédit sur l'entreprise, la hiérarchie et les collaborateurs.
- Respect de la confidentialité.
- Dynamisme (anticipe, prend des initiatives, communique, autonome...).
- Polyvalence en fonction des nécessités et des besoins du magasin.
- Accueil clients selon les critères de politesse de l'entreprise (s'exprime dans le respect de la langue française).
- Compréhension et satisfaction du client.
- Respect des consignes de la hiérarchie (adaptation des consignes aux situations), des règles d'hygiène et de sécurité liées au travail.
- Organisation des tâches.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 9 sur 14

### ANNEXE 3 : Fiche de poste E.L.S. (suite)

Cette annexe correspond à l'annexe 5 du contexte national.

- Méthode et rigueur (pas d'erreur).
- Respect et entretien régulier du matériel.
- Pas de « bavardages » entre collègues dans le travail.

#### **SAVOIR**

- Maîtrise des techniques et savoirs exigés pour le poste.
- Connaissance et utilisation des techniques de passation de commandes.
- Bonne connaissance des produits (stockage, implantation, conseil à la vente).
- Connaissance du fonctionnement des engins de manutention avec les différents outils à disposition.
- Maîtrise des logiciels informatiques internes spécifiques au poste.

#### **SAVOIR-ÊTRE**

- Capacité à effectuer son travail dans le respect des valeurs de l'entreprise.
- Amabilité, courtoisie, disponibilité, franchise, esprit d'équipe, être à l'écoute du client, transmission des consignes au sein de l'équipe.
- Capacité à respecter les horaires donnés.
- Capacité à gérer ses émotions dans toutes les situations (maîtrise de soi).

#### **SAVOIR-FAIRE**

- Transmission efficace de son savoir au sein de l'équipe.
- Mise en avant des solutions plutôt que des problèmes en interne comme vis à vis du client.
- Communication au responsable de toute information susceptible d'améliorer la performance du rayon, ainsi que toute anomalie dès son constat.
- Maintien de la bonne tenue des feuilles de commandes afin de préparer la commande.
- Remplissage des bordereaux selon les besoins en évitant les surstocks et les ruptures.
- Vérification de la qualité et de la quantité des marchandises reçues.
- Organisation et gestion de sa réserve.

#### **SAVOIR AGIR**

- Gestion des situations inhabituelles en respect des procédures définies par l'entreprise.



Source : Document interne

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 10 sur 14

## ANNEXE 4 : Candidatures reçues pour un poste d'E.L.S. textile

Cette annexe correspond à l'annexe 7 du contexte national.



### Contact

- 06 XX XX XX XX
- tim.m@gmail.com
- xx 03000 Avermes
- permis B avec véhicule motorisé

### Formations

- 2022-2025  
**BUT Informatique**  
Clermont-Ferrand
- 2021-2022  
**Lycée Ambroise Brugière**  
Diplômé du Baccalauréat général  
Spécialités : -Mathématiques  
-Sciences de l'ingénieur

### Compétences

- HTML, CSS
- C, C++
- SQL
- Shell -> Réseaux, Bash
- Python
- Autonomie
- Communication

### Langue

Anglais : B2

## Tim M.

Je suis un jeune professionnel, rigoureux et créatif âgé de 21 ans.  
Ma capacité d'adaptation me rend apte à travailler dans de nombreux environnements.

### Expériences Professionnelles

- Juillet 2023 - Début mai 2025  
Michelin (Clermont Ferrand)  
Apprentissage durant la 3ème année de BUT Informatique
  - Réalisation de codage informatique
  - Développement d'une application Web
- Juillet / Août de 2021 à 2024  
E.Leclerc (Avermes 03000)  
Employé polyvalent pendant les périodes de vacances  
Rayon boucherie, charcuterie et boulangerie
  - Réception des livraisons et mise en rayon des produits
  - Emballage de certains produits et préparation des commandes
  - Contact avec les clients
- Mars 2019  
C-touCom (Moulins 03000)  
Stage de 3ème - 2 semaines
  - Apprentissage des logiciels Photoshop, InDesign et Illustrator
  - Élaboration de plusieurs affiches pour des événements culturels
  - Préparation de commandes pour les clients

### Centres d'Intérêt

- Sports
  - > 15 ans de ski
  - > 5 ans de basket
  - > 4 ans de musculation
- Programmation
  - > apprentissage autodidacte C++
- Aéronautique
  - > séances de simulateur d'avion
  - > séance de vol d'initiation

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 11 sur 14

## ANNEXE 4 : Candidatures reçues pour un poste d'E.L.S. textile (suite)

Cette annexe correspond à l'annexe 7 du contexte national.



# Zoubir N.

Jeune diplômé d'un bachelor E-commerce Manager, je suis impliqué, concentré dans les tâches confiées.

**24 ans**  
**Permis B + véhiculé**

**- Contact -**  
07.XX.XX.XX.XX  
xx@gmail.com  
[linkedin](#)  
<https://vu.fr/linkedinx>

**Mobilité :**  
Clermont-Ferrand  
Vichy  
Moulins

**- Langues -**  
**Anglais :** Niveau B1  
**Italien :** Niveau A2

**- Intérêts -**  
**15 ans de Football en club**  
(Moulins-Yzeure)  
**Voyages**  
Curiosité des cultures étrangères  
**Musiques**  
**Concours commerciaux**  
Les Négociales  
France Challenges

**FORMATIONS**

2022	2021	2019
Bachelor "E-commerce Management" (Obtenu) ESC Clermont Business School	BTS Management Commercial Opérationnel (Obtenu) Lycée Jean Monnet - Yzeure	Baccalauréat Métiers du Commerce et de la Vente (B to B, Obtenu) Lycée Jean Monnet - Yzeure

Création d'une entreprise fictive à la suite d'une option entrepreneuriat & Création et animation de son site internet ([Wordpress](#)) et des réseaux sociaux

**EXPERIENCES PROFESSIONNELLES**

- Depuis septembre 2022 | Conseiller de vente Intersport | Moulins  
Conseil client | Gestion des sponsorings | Mise en place d'actions commerciales
- Juillet 2021 | Brico Dépôt | Alternance 1 an | Toulon-sur-allier  
Gestion des réseaux sociaux | Développement des ventes en ligne
- Janvier 2021 | Décathlon | 3 semaines de stage | Avermes  
Accueil de la clientèle | Conseil client | Mise en place des soldes | Inventaire
- Eté 2020 | Eric Goffroy | Serveur lors d'événements | Saisonnier | Avermes  
Organisation de la réception | Accueil | Service
- Mars, Juin et décembre 2020 | La Banque Postale | 10 semaines de stage | Moulins  
Accueil de la clientèle | Conseil client | Prospection téléphonique
- Eté 2019 | Brico Dépôt | Conseiller de vente | Saisonnier | Toulon-sur-allier  
Accueil de la clientèle | Conseil client | Fidélisation des clients
- Décembre 2018 et 2019 | Brico Dépôt | 8 semaines de stage | Toulon-sur-Allier  
Création de questionnaire de satisfaction | Mise en rayon | Facing
- Janvier 2017 | Sport 2000 | Conseiller de vente | 6 semaines de stage | Moulins  
Merchandising | Conseil client | Connaissance des produits sportifs

**COMPETENCES**

Wordpress 	Volontaire
Powerpoint 	Curieux
Canva 	Dynamique
Google Forms 	Persévérant
Réseaux Sociaux 	Sociable

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 12 sur 14

#### ANNEXE 4 : Candidatures reçues pour un poste d'E.L.S. textile (suite)

Cette annexe correspond à l'annexe 7 du contexte national.

##### Candidature interne au réseau E.Leclerc

Madame X,

En tant qu'employée polyvalente du secteur Textile au sein du magasin E. LECLERC de Clermont-Ferrand depuis 4 ans, je candidate à ce même poste dans votre hypermarché. Je possède une parfaite connaissance des produits et des services proposés par E.Leclerc.

Mon conjoint étant muté pour travailler au PAL à Dompierre sur Besbre (*parc d'attractions et parc animalier*), en tant que soigneur animalier, dès le mois prochain, je souhaite le suivre et m'installer avec ma famille sur Moulins.

J'ai obtenu en 2012 mon baccalauréat technologique STMG (*mention assez bien*) et en 2014 mon BTS Management des Unités Commerciales<sup>1</sup>.

Je m'intéresse particulièrement à la mode. A mes heures perdues je réalise quelques patrons de vêtements (*pour mes jumelles*) et aussi des bijoux en fil d'aluminium.

En espérant que ma candidature retiendra votre attention.

Cordialement.

Flavy C.  
06 XX XX XX XX  
c.flavy@free.fr

<sup>1</sup> *BTS Management des Unités Commerciales équivaut à un BTS Management Commercial Opérationnel.*

Source : Document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2025
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 25MCOMEC	Page 13 sur 14

## ANNEXE 5 : Contraintes d'organisation du secteur textile

Cette annexe correspond à l'annexe 14 du contexte national.

- **Contraintes liées au fonctionnement de l'hypermarché**

- Le magasin est ouvert du lundi au samedi de 9 à 20 heures.
- L'enseigne souhaite que les collaborateurs ne réalisent pas plus de 9 heures par jour.
- La responsable de secteur doit effectuer au moins 3 fermetures de magasin par semaine (17 h – 20 h).
- Pour satisfaire les besoins de fonctionnement, le travail en coupure peut être possible.
- De 6 à 9 heures, 3 salariés sont nécessaires pour préparer l'ouverture du magasin.
- Les livraisons pour le secteur textile se font le mercredi. Une personne supplémentaire est nécessaire pour les traiter entre 6 et 9 heures.
- Le nombre de salariés présents sur le secteur textile dépend de la fréquentation du magasin. Les préconisations du réseau sont les suivantes :

Niveau de fréquentation	Nombre de salariés
Très fréquenté (TF)	4 salariés
Assez fréquenté (AF)	3 salariés
Peu fréquenté (PF)	2 salariés
Très peu fréquenté (TPF)	1 salarié

### Fréquentation du magasin E.Leclerc Avermes

	9 à 11 h	11 à 13 h	13 à 15 h	15 à 17 h	17 à 20 h
LUNDI	PF	PF	PF	PF	PF
MARDI	AF	AF	PF	PF	PF
MERCREDI	AF	PF	AF	AF	TF
JEUDI	PF	TPF	AF	PF	AF
VENDREDI	AF	AF	TF	TF	TF
SAMEDI	AF	AF	TF	TF	AF

- **Contraintes liées au personnel**

Noms des collaborateurs	Contraintes relatives aux obligations et aux souhaits des salariés
Charline O.	Jour de repos souhaité : le lundi
Estelle P.	Jour de repos souhaité : le jeudi
Romane	Jour de repos souhaité : pas de préférence
Tom	Préfère travailler les après-midi
Marine	Jour de repos souhaité : le lundi ou le samedi car elle souhaite avoir 2 jours consécutifs de repos
Maxence	Jour de repos souhaité : le mercredi après-midi pour s'occuper de ses 2 enfants
Emma	Est dans son établissement de formation les lundi et mardi
Maya	Est disponible les matins de 6h à 9h, et le samedi toute la journée

- **Contraintes réglementaires**

- Selon l'article L3131-1 du code du travail, tout salarié doit bénéficier d'un repos quotidien d'au moins 11 heures consécutives entre deux journées de travail.

Source : Document auteur