

# COMMENT REUSSIR L'ORAL CPPC E6

Philippe THIBERGE

BTS NRC

[Tapez le nom de l'auteur]

## DEROULEMENT DE L'ORAL E6

### Première partie : 10 minutes maximum

Il s'agit d'une présentation en 10mn du projet ou des projets en 5 points (trame à adapter)

Premier point : C'est une introduction.	-« Bonjour, je me présente. Je suis Philippe Thiberge. J'ai réalisé mon stage chez IMATEK, fabricant importateur, grossiste et installateur en vidéosurveillance. Permettez-moi de vous présenter la première fiche projet que contient mon dossier. Elle s'appuie sur une période de xx, porte le titre suivant et a eu tels acteurs impliqués. »
Second point : Le contexte	« Pour le présenter en quelques mots permettez-moi de décrire le contexte du projet commercial »
Troisième Point : L'introduite par quelles sont les différentes phases ?	« J'aborderais d'abord les études préliminaires puis je résumerais le développement du projet. »
Quatrième point : le bilan	« Enfin quel bilan tirer ? Voilà ce que je vais vous expliquer... »
Cinquième point : La transition	« Abordons la seconde fiche ». (vous adopterez la même trame) Après avoir présenté la seconde fiche « Voilà en ce qui concerne la présentation de ces projets, je reste à présent à disposition pour répondre à vos éventuelles interrogations »

### Deuxième partie : 20 minutes maximum

-Le candidat présente, au choix de la commission d'interrogation, un des projets commerciaux réalisés. Utilisez un diaporama et des annexes mentionnées sur la fiche et des captures d'écran des logiciels utilisés.

Voici un plan global pour le présenter

#### 1-Présentation du contexte commercial

- A) Présentation de l'entreprise
- B) Collecte de l'information : choix de l'information, méthode de recherche, utilisation des TIC
- C) Evaluation de l'information, analyse et SWOT puis transmission de l'information et accord du commanditaire
- D) Problématique de l'entreprise

#### 2- Projet

- A) Phase préparatoires : simulations, études préalables, analyse des moyens, des risques, des réactions possibles avec utilisation des TIC et accord commanditaire
- B) Présentation du projet : outils, plan d'action, pilotage et réactivité avec TIC et accord tuteur en expliquant l'autonomie
- C) Bilan du projet : Analyse critique et autoévaluation

### Troisième partie. 30mn

C'est un entretien par question et réponse qui peut donner lieu à des questions voire à vérifier, si nécessaire, le degré de maîtrise des TIC. En clair attendez-vous à des questions pratiques sur le projet ainsi qu'une épreuve pratique. Cette partie permet au jury de poser des questions l'aidant à remplir la grille de notation. En mettant en évidence les 3 parties de la grille de notation j'ajoute les questions types des jurys.

#### Première partie de la grille

##### **Pertinence du choix des méthodes relatives à la recherche et à la capture de l'information**

Il s'agit d'expliquer quelles sources d'informations vous avez utilisées. Cela signifie préciser si vous avez utilisé des informations primaires, c'est-à-dire des informations qui n'existent pas et feront l'objet d'une étude. Donc qui seront à chercher soi-même. Vous pourriez avoir utilisé aussi des informations secondaires, c'est-à-dire provenant de sources identifiées en internes (par exemple des documents comptables comme bons de commandes, factures, chèques, des documents commerciaux comme des rapports de vendeurs, ou analyse des ventes ...). Les informations externes peuvent être utilisées au niveau régional (CCI, chambres de métiers) ou au niveau national (Institut national de la statistique et des études économiques, institut national des études démographiques, agence nationale de la valorisation de la recherche, associations de consommateurs, annuaires professionnelles, presse professionnelle.)

Précisez également comment vous avez capturées ces informations. Il faudra justifier d'un vrai travail de recherche et montrer que vos choix étaient pertinents c'est-à-dire « adaptés »

##### **Efficacité de l'utilisation des matériels et des TIC mis à disposition**

Votre entreprise d'accueil dispose de NTIC : ordinateurs, logiciels de travail, accès à Internet, messagerie, mailings produits en interne, PDA, ... Dans votre fiche vous avez indiqué que vous les avez utilisés. Le jury va vous poser des questions et même vous demander une démonstration sur un cas pratique : faire un tableau sur EXCEL, une fusion sur WORD, une requête sur ACCESS, une analyse sur SPHINX. Bien évidemment cette analyse est limitée aux logiciels que vous avez indiqués sur votre fiche.

##### **Production d'une information pertinente.**

Cette partie de la grille évalue que les informations que vous faites ressortir, sont bien utiles dans le cadre de votre projet quand vous présentez le contexte commercial notamment. Il ne s'agit donc pas d'une analyse de marché pour une analyse de marché mais d'une vraie réflexion de votre part.

##### **Evaluation de l'information avec des critères objectifs tels que stabilité, confidentialité**

Il ne s'agit pas de capturer toutes les informations possibles mais de bien réfléchir sur cette information. Est-elle utile, intéressante et fiable. Quand vous expliquerez votre contexte et votre diagnostic il faudra anticiper les interrogations du jury en précisant que vous avez établi des critères de choix ou de tri objectifs. Par exemple expliquez au jury que vous vous êtes demandé : L'information récoltée dure t-elle longtemps ou doit elle être renouvelée ? Puis-je la communiquer à tous ? Quelle est la part de confidentialité ?

##### **Mise à disposition effective et partage de l'information**

Il faudra expliquer comment vous avez stocké et mis à disposition l'information (intranet, rapport etc..).

##### **Formulation de propositions d'amélioration ou de modification du SIC si nécessaire**

Il s'agit de faire des propositions pour l'enrichir par exemple s'abonner à des revues spécialisées, créer un intranet etc.... Pour ces deux derniers points, gardez 1 à 2mn.

Voici les questions que posera le jury en rapport avec cette partie de la grille :

*Comment avez-vous obtenu les informations nécessaires pour cela ?*

*Quels matériels avez-vous utilisé ? Dans quelles conditions ?*

*Comment avez-vous exploité le SIC, de quelle manière ?*

*Quel type d'information avez-vous collecté ? De quelle manière ?*

*Avec quel matériel et applications ?*

*Comment l'avez-vous exploité ?*

*Avez-vous rencontré des difficultés ? Lesquelles ?*

*Qu'en est-il des résultats ? Comment les analysez-vous ?*

*Comment l'information obtenue va-t-elle être exploitée dans le cadre d'une relation client*

Seconde partie

#### **Réalisation de simulations grâce aux outils d'aide à la décision**

Il s'agit ici de montrer que vous ne vous êtes pas lancé tête la première dans votre projet mais que vous avez cherché à simuler la réalisation des objectifs, ou encore la trésorerie... Il s'agit de démontrer que vous avez utilisé des outils d'aide à la décision tels que tableurs, grapheurs, logiciels spécifiques Tableaux de bord ...Deux cas se présenteront, soit l'entreprise en a et vous les utilisez en interne, soit elle n'en a pas et vous proposerez des améliorations sur service commercial,

#### **Compréhension du contexte et respect des contraintes (budget, temps, moyens matériels et humains...)**

Il s'agit de bien expliquer le contexte commercial, d'en déterminer un SWOT et d'expliquer que cela suppose des contraintes en termes de budget, de temps et de ressources. Il ne s'agit pas simplement d'expliquer ces contraintes mais d'indiquer comment vous avez prévu des moyens pertinents pour y remédier.

#### **Choix adapté des méthodes et outils à utiliser**

Face à la problématique ou au besoin de l'entreprise, vous avez décidé d'un projet, de moyens, et de méthodes : faire des publipostages, engager de la promotion chez nos distributeurs, développer un nouveau secteur, ... Le choix de la méthode est-il adapté à la problématique ?

#### **Définition et mise en œuvre rationnelle des choix (organisation, moyens, méthodes et outils)**

Cette partie analyse la réalisation du projet. S'est-il déroulé de manière organisée et satisfaisante avec des comptes rendus et un pilotage constant (on comprend ici l'intérêt des outils de pilotage dont on parlait plus haut)

#### **Evaluation pertinente des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût)**

C'est la partie BILAN du projet. On attend du recul de l'élève, votre évaluation en répondant à quelques questions : Ai-je respecté mes objectifs quantitatifs, de qualité, respecté les délais, mon budget ? Si oui, si non pourquoi ? Que faut-il changer pour les opérations suivantes ? Que faudrait-il reprendre à l'identique ?

#### **Gestion rationnelle du temps**

C'est l'utilisation d'un logiciel d'ordonnancement des tâches type GANTT qui est obligatoire et expliqué ici.

#### **Respect des engagements pris**

C'est le respect des engagements et l'appréciation qu'en a fait le commanditaire (une lettre d'appréciation est à ajouter en annexe pour prouver cela)

Là encore je vous place le type de questions posées par le jury en rapport avec cette compétence extraites de la trame officielle.

*Comment vous êtes-vous préparé ? Quelles méthodes avez-vous mis en place ?*

*Pour le déroulement, comment vous êtes-vous organisé ?*

*Quelle planification avez-vous mis en place ? Justifiez*

*Avez-vous prévu des étapes, lesquelles ?*

*Comment pilotez-vous votre projet ?*

*Comment avez-vous réagi ?*

*Quel(s) plan(s) d'actions avez-vous mis en place ? Vos choix ? Justifiez*

Troisième partie

#### **Intégration de la problématique commerciale de l'entreprise**

Cela signifie que votre projet n'est pas une succession d'action mais un projet qui correspond à un besoin d'entreprise. Il faut donc qu'il soit apprécié par le tuteur (là encore son appréciation écrite indiquant que le projet s'intègre à ses démarches commerciales est appropriée)

#### **Définition de plans d'actions réalistes et argumentés**

On ne notera pas le plan en lui-même qui a déjà été noté mais plutôt son réalisme (disposition à voir la réalité telle qu'elle est et à agir en conséquence) et l'argumentation, la justification de vos choix. (Pas le hasard, pas parce que mon professeur me l'a dit). C'est la raison pour laquelle usez et abusez des outils d'aide au choix (swot, Ishikawa, Pareto etc.)

#### **Anticipation et prise en compte des risques**

Il faudra avoir expliqué que votre projet comprenait des risques. Ne pas en parler montre que vous ne les avez pas remarqués. L'idée est donc de voir dans votre plan d'action votre faculté à anticiper (voir à l'avance) les risques probables.

#### **Analyse critique et réactivité**

Avez-vous du recul sur vous, votre projet. Êtes-vous capable de réagir rapidement aux impondérables ? Savez-vous réagir aux remarques du jury ? C'est ce qui est évalué ici.

#### **Initiative et autonomie dans la prise de décision**

Mettez en évidence tout ce que vous avez apporté de positif à l'entreprise d'accueil, toutes les initiatives que vous avez prises, toutes les fois où vous avez agi seul.

Voici encore quelques questions que le jury vous posera dans la trame de questions officielles.

*Sur quel marché votre entreprise intervient-elle exactement ?*

*Quelles en sont les caractéristiques? Les perspectives d'évolution ?*

Quelles sont les spécificités de votre entreprise sur ce marché ?  
Comment le besoin du projet commercial a-t-il été décidé ?  
Comment l'objectif du projet a-t-il été déterminé ? Pourquoi ?  
Pour sa réalisation, comment vous y êtes-vous pris ?  
Quelles décisions avez-vous prises alors et mises en place ?  
Si vous aviez toute autonomie et initiative qu'auriez-vous entrepris ? Pourquoi

www.commmarketingmuc.com