

<b>BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL</b>
--

## U6 – Management de l'équipe commerciale

SESSION 2021

—————  
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 collègue », 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 13 pages, numérotées de 1/13 à 13/13.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 1 sur 13



**Le point de vente CARREFOUR VENETTE :**

Le point de vente Carrefour Venette a une superficie de **12 900 m<sup>2</sup>**, il est situé dans la zone d'activité commerciale de Venette, à la périphérie de la ville de Compiègne (département de l'Oise).

Cette zone regroupe plus de **92 enseignes commerciales**. Carrefour Venette est implanté dans un centre commercial regroupant 47 boutiques. Il réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 140 000 000 €. Il est ouvert 7 jours sur 7 et offre une grande amplitude horaire à ses clients (de 8h30 à 21h30 du lundi au vendredi – de 8h30 à 21h le samedi – de 9h à 12h le dimanche). Ce sont près de 80 000 références de produits alimentaires et non alimentaires qui sont proposées chaque jour à la vente dans un environnement innovant, convivial et familial où tous les budgets s'y retrouvent.

**Les produits alimentaires, non alimentaires et les services de la marque Carrefour** répondent aux mêmes critères : une exigence de qualité, des produits responsables pour un prix juste. L'enseigne est attentive à la fois à la provenance et aux conditions de production de ses produits frais. Elle intègre également les attentes de ses clients en termes d'innovation et d'éthique dans le choix des produits non alimentaires et des services de son offre.

**L'offre alimentaire** de Carrefour Venette se décline autour des Produits de Grande Consommation (PGC : Liquide et Épicerie / Droguerie et Parfumerie / Drive / Produits Frais Libre-Service PLS) et des Produits Frais Traditionnels (PFT : Charcuterie Traiteur / Poissonnerie / Fruits et Légumes / Boulangerie / Boucherie).

**L'offre non alimentaire** de Carrefour Venette est centrée autour de 3 univers : le Bazar, l'EPCS (Électroménager, Photo, Ciné et Son) et le Textile.

Plusieurs **services connectés ou non** sont proposés à la clientèle de Carrefour Venette : un site marchand, une carte de fidélité Carrefour, une carte Pass, des cartes cadeaux, un Drive retrait parking, des services financiers Carrefour Banque et Assurance, la location de véhicules, un traiteur en ligne, une billetterie spectacles, un accès Wi-Fi gratuit et illimité, des bornes de recharges pour véhicules électriques, une boutique de fleurs, une jardinerie, un SAV ou encore le système Scan Lib.

**Caractéristiques de la clientèle de CARREFOUR VENETTE :**

- 39 % de familles ;
- 61 % de foyers sans enfants dont :
  - 4 % d'étudiants (18-24 ans)
  - 10 % de jeunes actifs (25-39 ans)
  - 30 % d'actifs (40-64 ans)
  - 17 % de seniors (+ de 65 ans)

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 2 sur 13

## Situation professionnelle problématisée

Farid, ancien manager du rayon droguerie et parfumerie, a été promu sur un poste de chef de secteur dans un autre point de vente.

Sa remplaçante, Lucie MARTIN, doit prendre en charge l'intégration des stagiaires de BTS MCO arrivant le mois prochain. Sa fonction nécessite l'analyse des performances du rayon, et elle doit également remplacer le manager du *Drive* qui est en arrêt maladie pour plusieurs semaines. De plus, elle est amenée à gérer un stagiaire qui ne respecte pas le règlement intérieur. Vous devez l'assister dans ses nouvelles missions.

### Mission 1 : L'intégration de nouveaux stagiaires

**Lucie constate que le point de vente ne dispose pas de livret d'accueil pour les nouveaux arrivants.**

1.1 Définissez la structure du livret d'accueil.

**Elle souhaite préparer une formation liée à l'hygiène et la sécurité au travail, en accentuant le contenu sur les protocoles sanitaires rendus indispensables par la présence du virus Covid.**

1.2 Rédigez le contenu de la formation.

1.3 Prévoyez les modalités d'organisation de la formation.

### Mission 2 : L'analyse des performances du rayon droguerie et parfumerie et du *Drive*

**Lucie doit intervenir lors de la réunion mensuelle du magasin. Elle a en charge le bilan des performances commerciales du rayon droguerie et parfumerie, ainsi que la réalisation de la synthèse de l'enquête de satisfaction du *Drive*.**

2.1 Rédigez l'analyse du bilan structuré du compte d'exploitation de son rayon et proposez des axes d'amélioration des performances au niveau managérial.

2.2 Réalisez l'analyse de l'enquête de satisfaction du *Drive* et proposez des axes d'amélioration des performances au niveau managérial.

### Mission 3 : La gestion d'une faute pour non-respect du règlement intérieur

**Lucie a surpris à plusieurs reprises un stagiaire qui utilisait son téléphone portable pendant les heures de travail. Elle souhaite lui rappeler le règlement intérieur.**

3.1 Rédigez le courrier de convocation du stagiaire à l'entretien.

3.2 Indiquez les modalités de remise de la convocation.

3.3 Préparez le guide d'entretien de recadrage en prévoyant les sanctions possibles.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 3 sur 13

**ANNEXE 1 : La fiche de poste - Assistant de vente, rayon droguerie et parfumerie**  
Cette annexe correspond à l'annexe 8 du contexte national.



**POSITION DANS L'ORGANIGRAMME**

Supérieur hiérarchique : Manager niveau 7 / Responsable niveau 8

Collègues de même niveau hiérarchique : Autres employés de la filière vente (niveaux 1, 2, 3, 4)

**MISSION GÉNÉRALE**

L'assistant(e) de vente (niveau 2) conseille et incite les clients dans leurs décisions d'achat en valorisant l'offre marchandise et l'image de l'entreprise grâce à une bonne connaissance des produits. Il/elle veille à proposer un espace marchand attractif pour les clients, suscitant l'envie et l'acte d'achat.

**DOMAINES DE RESPONSABILITÉ ET ACTIVITÉS PRINCIPALES**

Informier régulièrement sa hiérarchie de l'avancement du travail et alerter en cas de retard et/ou de dysfonctionnement.

Proposer son aide à des collègues plus juniors ou à d'autres équipes et assurer des missions de remplacement pour pallier les absences ponctuelles.

Accueillir les nouveaux embauchés et participer à leur intégration (information, conseils...).

Accueillir les clients, leur apporter des informations sur les produits en mettant en avant leurs avantages et leur prodiguer des conseils si besoin.

Mettre en place les actions de théâtralisation des produits et les opérations commerciales du magasin (mise en avant des produits en allée centrale, installation de la signalétique en magasin...) tout en étant force de proposition.

Maintenir en état de propreté et d'hygiène les outils utilisés, le rayon et la réserve.

Participer aux réouvertures du magasin (facing, nettoyage, remplissage des ruptures...).

Vérifier la qualité des produits et/ou matières premières réceptionnés et alerter sa hiérarchie si nécessaire.

Préparer les produits à la vente, les étiqueter, installer la signalétique du rayon et contrôler l'affichage régulièrement pour corriger les anomalies.

Approvisionner régulièrement son rayon et mettre en valeur les produits en fonction des ventes en suivant les règles d'implantation, dans le respect des procédures de l'entreprise.

Réaliser la rotation des produits, retirer les invendables et remettre en rayon les retours clients tout au long de la journée, après avoir contrôlé la qualité des produits.

Informier son responsable du niveau de ventes des produits afin de faciliter l'enregistrement des commandes.

Participer aux actions d'amélioration du parcours client du rayon.

Aborder les changements avec ouverture d'esprit et avec l'attitude positive du « c'est possible ».

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 4 sur 13

## PROFIL REQUIS

Les compétences essentielles de Carrefour représentent les comportements incontournables attendus pour chaque collaborateur :

### ESPRIT COMMERÇANT :

S'occuper de chaque client comme s'il était son invité/ Accueillir les clients et écouter leurs demandes/ Être réactif pour traiter les demandes des clients/ Proposer des solutions et les expliquer positivement/ Connaître et appliquer les rituels de son rayon ;

### ESPRIT D'INITIATIVE :

Être autonome dans son travail/ Proposer des idées pour gagner la préférence client et les faire revenir dans son magasin/ Participer au changement/ S'ouvrir aux idées nouvelles/ Essayer de trouver soi-même les solutions/ Se former ;

### ESPRIT COLLECTIF :

Faire preuve de convivialité et d'esprit d'équipe/ Être à l'écoute/ Faire preuve de coopération en aidant ses collègues/ Travailler en équipe/ Contribuer activement aux résultats et à la réussite de l'équipe ;

### ENGAGEMENT :

Être responsable de son travail/ Savoir partager l'information/ Savoir alerter/ Accomplir son travail avec rigueur/ S'efforcer de toujours progresser.

### Compétences techniques / métiers (*savoir-faire*)

Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits de son rayon, à son poste de travail et à son environnement.

Connaissance et respect du plan d'implantation des rayons de son périmètre.

Connaissance et application des règles de rotation des produits.

Connaissance et application des gestes de manutention liés à son activité de mise en rayon, de réassortiment et de rangement.

Maîtrise et application des rituels de son secteur/service.

### PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION ET PARCOURS POTENTIEL

Évolution verticale : autre poste de même niveau.

Évolution horizontale : autre poste de niveau supérieur.

*Cette fiche métier est destinée à vous aider à réaliser votre entretien annuel. À ce titre, elle n'est ni exhaustive ni contractuelle.*

DRH, Hypers, Carrefour

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 5 sur 13

## **ANNEXE 2 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant l'hygiène et la sécurité au travail**

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

Il s'applique à tous les membres du personnel de l'établissement même s'ils travaillent à l'extérieur.

Les stagiaires, les travailleurs mis à la disposition de l'établissement par des entreprises de travail temporaire ou par des tiers et les salariés des entreprises extérieures intervenantes, ne sont toutefois visés que par les seules dispositions du présent règlement relatives à l'hygiène et la sécurité.

Le présent règlement intérieur vient en complément des dispositions conventionnelles applicables. Il sera affiché sur le panneau de la Direction, fera l'objet d'une présentation aux salariés nouvellement embauchés et sera distribué à tous les salariés.

### **Article 1 - REPAS ET BOISSONS**

Il est interdit aux salariés de consommer en dehors des repas, d'introduire ou de distribuer dans l'établissement toutes boissons alcoolisées ; de pénétrer et de séjourner dans l'établissement en état d'ébriété ; de prendre les repas et de consommer toute nourriture solide ou liquide dans les locaux affectés au travail, à l'exception des boissons chaudes et froides tenues à la disposition des salariés par des distributeurs automatiques ou des fontaines à eau. Toutefois ces consommations, dans des limites raisonnables, peuvent exceptionnellement être autorisées par la Direction (œuvres sociales du Comité d'entreprise ou d'établissement, « pot » offert par un salarié à l'occasion de sa mutation, promotion, départ à la retraite). Lors de ces occasions, les salariés participants veilleront à respecter la tenue et la sobriété indispensable à la reprise de leur travail ou au retour à leur domicile. Les salariés qui conduisent des véhicules ou engins de manutention (chariot élévateur par exemple) peuvent être soumis à l'épreuve d'alcootest en cas de doute sur leur sobriété. Ce contrôle pourra être réalisé par un membre de l'équipe de Direction du magasin en présence d'un représentant du personnel. Le taux d'alcoolémie maximum constaté ne pourra excéder celui fixé par le Code de la route.

### **Article 2 - HYGIÈNE ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL**

Il est interdit aux salariés de déposer vêtements et objets personnels en dehors des armoires ou casiers vestiaires mis à la disposition par l'employeur.

#### **Utilisation des appareils, des machines et des installations :**

Le personnel doit se servir correctement du matériel mis à sa disposition, selon les instructions qui lui sont données ou les notices d'utilisation ou selon les formations dispensées. Lors des opérations de stockage ou de déstockage dans les réserves, il est strictement interdit d'escalader les racks. Les escabeaux, mis à la disposition par l'entreprise, doivent être systématiquement utilisés pour les opérations manuelles de remplissage en hauteur des rayons ou des réserves. La Direction veillera à ce que les escabeaux soient conformes aux normes de sécurité en vigueur.

Il est rigoureusement interdit de conduire les chariots élévateurs sans être en possession de l'autorisation de conduite adéquate, de les utiliser à des tâches autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus ou de transporter une autre personne. La liste actualisée des salariés possesseurs de l'autorisation de conduite des chariots élévateurs est affichée et transmise au CHS-CT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

*Carrefour Venette*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 6 sur 13

**ANNEXE 3 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la discipline**

Cette annexe correspond à l'annexe 16 du contexte national.

**Article 10 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1/ Le personnel doit consacrer tout son temps de travail au service exclusif de son employeur et notamment ne pas l'utiliser à des fins personnelles ni concurrentielles.

Par exemple, les salariés ne peuvent se livrer à des travaux personnels sur les lieux de travail.

Le personnel est tenu de garder une discrétion absolue sur toutes les opérations administratives, commerciales, financières ou techniques dont il aura eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités.

Les documents et informations, présentant un caractère confidentiel relatifs à l'activité exercée et détenus par le personnel, ne doivent pas être divulgués à des personnes étrangères à l'entreprise, ni même, sauf raison de service, à des personnes de l'entreprise. Aucun document réputé confidentiel, intéressant l'organisation ou l'activité, ne doit être emporté hors des locaux de travail, sauf autorisation de la Direction.

2/ Les salariés ne doivent pas avoir un comportement susceptible de nuire à la bonne renommée de l'entreprise, de l'enseigne ou des autres salariés. Ils ne tiendront aucun propos diffamatoire ou vexatoire à l'encontre du personnel de l'entreprise.

5/ Il est interdit de se faire adresser toute correspondance personnelle à l'adresse de l'établissement, d'émettre ou recevoir des communications téléphoniques (ou fax ou e-mail) personnelles, sauf cas d'urgence ou de nécessité de fonction reconnu par le supérieur hiérarchique direct, sous réserve des droits reconnus aux représentants du personnel.

L'utilisation des téléphones portables à des fins personnelles est interdite pendant le temps de travail effectif.

L'utilisation du matériel informatique, de la messagerie électronique interne ainsi que l'accès à Internet est réservé à un usage strictement professionnel.

Le matériel informatique ou bureautique (ordinateurs portables, vidéo ou rétro projecteur, scanner, ...) ne peut quitter l'enceinte de l'établissement sauf accord écrit de la Direction.

8/ Les membres du personnel ne peuvent quitter leur poste de travail sans autorisation du supérieur hiérarchique direct, sauf malaise physique, accident ou circonstances visées par l'article L.231-8 du Code du Travail. Cette disposition ne concerne pas l'exercice par les représentants du personnel et représentants syndicaux des droits qui leur sont reconnus par la législation en vigueur.

9/ Il est interdit d'emporter, sans autorisation écrite, des objets ou documents quelconques appartenant à l'entreprise. Toute marchandise, autre que celles mises en vente dans le magasin (matériel, accessoires, emballages, etc.) ne peut quitter l'établissement à des fins particulières sauf accord écrit de la Direction.

*Carrefour Venette*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 7 sur 13

## **ANNEXE 4 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant les modalités de travail**

Cette annexe correspond à l'annexe 17 du contexte national.

### **Article 13 - MANUTENTION ET MISE EN RAYON DES ARTICLES**

Le personnel doit prendre soin des marchandises à la réception, dans les réserves et dans les rayons, ainsi que du matériel de présentation et d'affichage.

Tout produit dont le conditionnement est détérioré doit être centralisé par le personnel désigné par la Direction (rayon, sécurité, ...) en un lieu donné pour être enregistré et comptabilisé ; la consommation sur place des produits, même détériorés, est interdite.

### **Article 14 - ÉTIQUETAGE DES ARTICLES**

La législation concernant les poids et mesures, l'étiquetage, la circulation, la conservation, les dates limites de consommation ou de vente et le stockage des produits doit être rigoureusement respectée.

Les démarques ne peuvent être autorisées que par les responsables hiérarchiques.

### **Article 15 - HORAIRES - ENTRÉES/SORTIES**

Les salariés sont tenus de respecter les plannings de modulation établis par la Direction et de se conformer à l'horaire arrêté par leur supérieur hiérarchique et affiché sur les lieux de travail conformément à la loi et aux accords d'entreprise.

Les salariés sont tenus d'accomplir les heures supplémentaires et les heures de récupération décidées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

À l'occasion des inventaires, les salariés ne peuvent refuser les modifications apportées aux horaires sauf cas de force majeure dûment constaté. Ces modifications seront portées à la connaissance du personnel concerné dans le délai de 15 jours précédant la date d'inventaire.

Aucun salarié ne peut se trouver sur les lieux de travail en dehors de son horaire normal, sans autorisation de son responsable.

Pour les salariés concernés par un décompte horaire de leur temps de travail, le calcul du temps de travail effectif implique que chaque prise ou fin de poste ainsi que les débuts ou fins de pauses donnent lieu obligatoirement au pointage.

Toute erreur de pointage doit être signalée immédiatement au supérieur hiérarchique.

Il est formellement interdit de pointer pour une autre personne et de frauder de quelque manière à la procédure de pointage.

### **Article 16 - RETARDS ET ABSENCES**

Le personnel doit se trouver à son poste en tenue de travail, à l'heure fixée pour le début du travail et à celle prévue pour la fin de celui-ci. L'irrégularité dans le travail, caractérisée par des retards répétés, justifie l'application de sanctions disciplinaires prévues par l'article ci-après.

Toute absence, sauf lorsqu'elle est due à une maladie, à un accident de travail ou de trajet ou à un cas fortuit et grave, tel que incendie au domicile, accident ou maladie grave du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant, doit faire l'objet d'une autorisation préalable du supérieur hiérarchique direct.

Toute indisponibilité consécutive à la maladie, à l'accident de travail ou de trajet, sauf cas de force majeure, ou à un cas fortuit et grave, tel que incendie au domicile, accident ou maladie grave du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant, doit être signalée au supérieur hiérarchique direct aussitôt que possible et dans les 48 heures maximum ; passé ce délai, le salarié pourra être considéré en absence irrégulière.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 8 sur 13



Pour la maladie et l'accident du trajet, le salarié doit produire un certificat médical indiquant la durée prévisible de l'indisponibilité, dans les trois jours francs qui suivent l'arrêt. La non production du certificat dans ce délai caractérise l'absence irrégulière.

Les prolongations successives d'arrêt de travail doivent être signalées à la Direction. Le certificat médical justificatif doit être produit dans les trois jours francs, sauf à pouvoir être considérées comme absences irrégulières.

### **Article 18 - TENUES DE TRAVAIL**

Le contact avec la clientèle et la manipulation de marchandises proposées à la vente implique que le personnel porte les vêtements de travail (y compris les vêtements de sécurité et d'hygiène) qui lui sont fournis ; ces vêtements doivent être tenus propres et fermés en permanence ; ils sont sous la responsabilité du personnel à qui ils sont confiés.

Les vêtements de travail fournis par l'établissement ne doivent pas être portés en dehors des heures de service. Néanmoins, le port de ces vêtements est autorisé pendant les temps de pause ainsi que pendant les temps de trajet domicile-travail.

Le personnel porte, pendant son temps de travail effectif, visiblement le badge qui lui est remis par la Direction.

Les règles de sécurité impliquent que les salariés circulant ou travaillant dans les zones de stockage ou laboratoires des rayons produits frais doivent obligatoirement porter les vêtements et l'équipement d'hygiène ou/et de sécurité suivant : bottes, gants, calots, tabliers.

Il est rappelé que par respect pour la clientèle et afin de ne choquer aucune des sensibilités qu'elle peut représenter, le personnel en contact avec le public ne saurait porter de signes manifestement ostentatoires à caractère politique, syndical ou religieux.

*Carrefour Venette*

<b>ANNEXE 5 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la nature et l'échelle des sanctions, et les droits du salarié</b>
---

Cette annexe correspond à l'annexe 18 du contexte national.
---

### **Article 19 - NATURE ET ÉCHELLE DES SANCTIONS**

Aux termes de l'article L.122-40 du Code du Travail, constitue une sanction, toute mesure, autre que les observations verbales, prise par l'employeur à la suite d'un acte fautif du salarié que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence du salarié dans l'entreprise, sa fonction, sa carrière ou sa rémunération.

En cas d'acte fautif d'un salarié, notamment par manquement aux prescriptions du présent règlement, la Direction pourra appliquer l'une quelconque des sanctions suivantes selon la nature, la gravité et les circonstances de l'acte fautif en cause, sans qu'elle soit liée par cet ordre d'énumération :

- Avertissement écrit,
- Mise à pied de trois jours maximum entraînant la suspension temporaire du contrat et la privation correspondante de salaire,
- Rupture pour faute grave d'un contrat à durée déterminée avant terme,
- Licenciement pour cause réelle et sérieuse, pour faute grave ou pour faute lourde.

La faute d'une gravité suffisante pour rendre impossible, sans risque de préjudice pour l'entreprise, la continuation du contrat de travail pendant le préavis entraîne le licenciement immédiat sans préavis ni indemnité étant entendu que ce licenciement et la qualification du degré de gravité de la faute ne peuvent être prononcés qu'à l'issue de la procédure visée par l'article 20 ci-après.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 9 sur 13

En outre, si la faute du salarié le rend indispensable, la Direction pourra décider une mesure conservatoire de mise à pied à effet immédiat dans l'attente de la décision définitive qu'elle prendra après respect de la procédure visée à l'article 20 ci-après.

### **Article 20 - DROITS DE LA DÉFENSE DES SALARIÉS**

Toute sanction sera motivée et notifiée par écrit au salarié.

Tout avertissement devant figurer au dossier, pour être éventuellement invoqué pour justifier une sanction aggravée, toute mise à pied, comme tout licenciement, sont précédés d'une convocation du salarié à un entretien préalable. Cette convocation doit mentionner son objet.

La convocation prévue ci-dessus, précise la date, l'heure et le lieu de cet entretien. Elle rappelle que le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise.

La convocation est, soit remise en main propre contre décharge dans un délai de deux mois à compter du jour où l'employeur a eu connaissance du fait fautif, à moins que ce fait ait donné lieu dans le même délai à l'exercice de poursuites pénales, soit adressée par lettre recommandée envoyée dans le même délai.

Au cours de l'entretien, l'employeur indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du salarié.

*Carrefour Venette*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 10 sur 13

**ANNEXE 6 : CORONAVIRUS - Covid19**  
**Les gestes barrières pour les collaborateurs CARREFOUR**  
Cette annexe correspond à l'annexe 20 du contexte national.

## CORONAVIRUS - Covid 19

### LES GESTES BARRIÈRES



**Lavez-vous les mains régulièrement.**  
À défaut utilisez une solution hydroalcoolique



**Toussez ou éternuez dans votre coude**  
ou dans un mouchoir à usage unique



**Saluez sans serrer la main.**  
Évitez les embrassades



**Utilisez des mouchoirs à usage unique**  
et jetez-les



**Gardez vos distances**  
avec vos interlocuteurs



**En salle de pause aussi évitez les rassemblements**  
et gardez une distance d'un mètre



**Évitez de vous toucher le visage**



**Je garde mon stylo avec moi,**  
je ne le prête pas

### Nettoyage de mon matériel :



- ✓ Je nettoie mon matériel à minima au début et à la fin de mon service
- ✓ Nettoyer son matériel avec un produit virucide normé **EN 14 476**
- ✓ Je nettoie bien :
  - mon TR, PDA, scanette au drive, téléphone ...
  - la poignée des transpalettes
  - les poignées des tables de resserre



# CORONAVIRUS - Covid 19

## LES GESTES BARRIÈRES (2)

### Le port du masque : une barrière supplémentaire



#### Les bonnes pratiques :

✓ Se référer à la fiche opérationnelle "Mettre un masque de protection : FO16" pour la **bonne pose du masque**

✓ **Se laver les mains** avant et après toute manipulation de masque, à l'eau et au savon ou avec une solution hydro alcoolique en l'absence de point d'eau

✓ Il est recommandé de se raser : la barbe réduit l'étanchéité du masque

✓ Une fois placé, **éviter de se toucher le visage**,

✓ Enlever le masque lorsqu'il est **mouillé, souillé**,

✓ Changer de masque **toutes les 4 heures**

✓ Une fois utilisé, **jeter le masque dans une poubelle fermée**



### Comment enlever ses gants correctement?



1. Pincer le gant au niveau du poignet



2. Retirer le gant



3. Le garder au creux de sa main gantée ou le jeter



4. Glisser les doigts à l'intérieur du 2e gant, en évitant de toucher l'extérieur du gant



5. Retirer le gant

✓ Une fois utilisé, **jeter les gants dans une poubelle fermée**

Carrefour France

**ANNEXE 7 : L'extrait du compte d'exploitation du rayon droguerie et parfumerie –  
mois de novembre et décembre 2020**

Cette annexe correspond à l'annexe 25 du contexte national.

	Novembre 2020		Décembre 2020		Cumul dernier trimestre 2020	
	K.€	% CA HT	K.€	% CA HT	K.€	% CA HT
<b>CA HT marchandises et services</b>	<b>550,5</b>	<b>100</b>	<b>583,1</b>	<b>100</b>	<b>1 626,4</b>	<b>100</b>
<b>Marge commerciale avant démarque</b>	<b>253,8</b>	<b>46,1</b>	<b>222,9</b>	<b>38,2</b>	<b>610</b>	<b>37,5</b>
<b>Démarque connue :</b>	<b>-9,5</b>	<b>-1,7</b>	<b>-15,8</b>	<b>-2,7</b>	<b>-51</b>	<b>-3,1</b>
Casse marchandise	-3,5	-0,6	-9,4	-1,6	-31,1	-1,9
Marchandises données	-6	-1,1	-6,4	-1,1	-19,9	-1,2
<b>Démarque inconnue</b>	<b>- 6</b>	<b>-1,1</b>	<b>-11,7</b>	<b>-2</b>	<b>-37,6</b>	<b>-2,3</b>
<b>Démarque totale</b>	<b>-15,5</b>	<b>-2,8</b>	<b>-27,5</b>	<b>-4,7</b>	<b>-88,6</b>	<b>-5,4</b>
<b>Marge commerciale après démarque</b>	<b>238,3</b>	<b>43,3</b>	<b>195,4</b>	<b>33,5</b>	<b>521,4</b>	<b>32,1</b>

Pour des raisons de confidentialité, les chiffres ont été modifiés.

*Carrefour Venette*

**ANNEXE 8 : L'enquête sur le parcours client drive CARREFOUR VENETTE –  
Note sur 10 - Décembre 2020**

Cette annexe correspond à l'annexe 26 du contexte national.

<b>Drive Carrefour Venette</b>	<b>Sept. 2020</b>	<b>Oct. 2020</b>	<b>Nov. 2020</b>	<b>Déc. 2020</b>	<b>Évolution entre nov. et déc. 2020</b>
Délai de retrait	6,1	6,2	7,5	7,4	- 0,1
Qualité de l'accueil retrait	5	5,5	6,2	4,8	- 1,4
Commande complète	8,2	8,3	8,2	8	- 0,2
Qualité de la substitution	7,8	6,8	5,2	5,1	- 0,1
Rapidité du chargement	8,4	6,9	7,2	7,9	+ 0,7
Soin du chargement	8	7,2	7,1	7,5	+ 0,4
Qualité des produits frais	7,3	5	6,2	6	- 0,2
Date limite de consommation	7,2	5,1	5	4,9	- 0,1
<b>Satisfaction générale de la commande après retrait</b>	<b>7,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,57</b>	<b>6,45</b>	<b>- 0,12</b>

Pour des raisons de confidentialité, les chiffres ont été modifiés.

*Carrefour Venette*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2021
U6 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : MCOMEC	Page 13 sur 13