الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـــويـــن والتعليـــم المهنيـــين

Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطـني للتكـويـن المهـني

Programme d'étude

AGENT COMMERCIAL

CODE : **TAG**0706

Comité d'homologation
Visa N° TAG 11/07/08

BT

Niveau IV

2008

9. Chemin d'Hydra EL-BIAR -Alger - (Tél) : 92.24.27/36 (Fax) : 92.23.18 9،طريق حيدرة –الأبيار – الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	Semestre I				Semestre II				Semestre III				Semestre IV					TOTAL GENERAL
	Cours	TD + TP	Total heb	Total semestre	cours	TD + TP	Total heb	Total semestre	cours	TD + TP	Total heb	Total semestre	cours	TD + TP	Total heb	Total semestre		
Etude du marché	O3	O1	O4	68	02	01	03	51	-	-	-	-	-	-	-	-		**119**
Participation à la promotion des ventes	-	-	-	-	-	-	-	-	04	02	06	102	-	-	-	-		**102**
Etude du comportement du consommateur	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	04	02	06	54		**54**
Préparation des achats	O5	O2	O7	119	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		**119**
Gestion des entrées et sorties des stocks	-	-	-	-	02	02	04	68	02	01	03	51	-	-	-	-		**119**
Préparation de la livraison	-	-	-	-	02	01	03	51	02	01	03	51	-	-	-			**102**
Suivi des ventes	-	-	-	-	02	01	03	51	-	-	-	-	04	02	06	54		**105**
Techniques d'expression et de communication	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
Commerce et docs commerciaux	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
Economie générale	O4	O2	O6	102	O2	OO	O2	34	-	-	-	-	-	-	-	-		**136**
Economie d'entreprise	-	-	-	-	-	-	-	-	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**52**
Comptabilité générale	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	18		**120**
Arithmétiques commerciales	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	34	O1	O1	O2	18		**120**
Statistiques	O2	O1	O3	51	O2	O1	O3	51	O1	O1	O2	34	-	-	-	-		**136**
Droit commercial	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
Droit civil	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
Négociation commerciale	-	-	-	-	O1	O1	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	O2	O4	36		**104**
Législation	-	-	-	-	-	-	-	-	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**52**
Anglais	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
informatique	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	34	O2	OO	O2	18		**120**
TOTAL	**28**	**08**	**36**	**612**	**27**	**09**	**36**	**612**	**29**	**07**	**36**	**612**	**28**	**08**	**36**	**324**		**2160**

STAGE PRATIQUE 3 MOIS

TOTAL : 2160 H + 288 H (stage pratique en entreprise) = 2448 H

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tableau de mise en relation des modules qualifiants et des modules complémentaires

durée	MC / MQ (ordre)		MC 1 120 h	MC 2 136 h	MC 3 120 h	MC 4 120 h	MC 5 120 h	MC 6 120 h	MC 7 52 h	MC 8 136 h	MC 9 52 h	MC 10 120 h	MC 11 120 h	MC 12 120 h	MC 13 104 h
119 H			X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
102 H			X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
54 H			X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
119 H			X	X	X	-	X	X	-	X	-	X	-	X	-
119 H			X	X	X	-	X	X	-	X	-	X	-	X	-
102 H			X	-	X	-	X	X	X	-	-	-	-	X	X
105 H			X	-	X		X	X	X	-	-	-	-	X	X

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Etude du marché
Code : MQ1.1
Durée : 119 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de : collecter l'information nécessaire à la connaissance du marché.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Situation réelle ou simulations.

A l'aide de :

- informations ou documentations
- micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Utilisation adéquate des techniques de prospection
- Qualité de l'expression écrite et orale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance
- Distinguer les étapes d'une étude de marché	I) Les études de marché ; 1-Les étapes de l'étude de marché ; a) Définition de l'étude b) Délimitation de la population à étudier c) La recherche de l'information ; • Les sources internes • Les sources externes 2- Typologie des études de marché ; a) les études qualitatives * les enquêtes de Motivation * les techniques appliquées b) les études quantitatives *choix d'une méthode d'échantillonnage * les méthodes d'échantillonnage	-distinction correcte des différentes étapes -Qualité de la communication -Fiabilité des informations recueillies
- Identifier les sources d'informations externes	1 - identification des sources d'informations externes : A – sur la concurrence B – sur les fournisseurs potentiels C – sur l'environnement externe de l'entreprise	-Identification correcte des sources externes -Fiabilité des informations recueillies -Qualité de la communication
- Identifier les sources d'informations internes	2 – identification des sources d'information internes : A – sur les clients B – sur les fournisseurs * étude de la demande * analyse de l'offre - construction d'un rapport d'activité	-Identification correcte des sources internes -Fiabilité des informations recueillies -Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Participation à la promotion des ventes
Code : MQ1.2
Durée : 102 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de participer aux actions de promotion des ventes

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- étude de cas et travaux pratiques

A l'aide de :

- postes d'apprentissage
- Micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Rigueur et cohérence du raisonnement
- Qualité de la présentation
- Esprit d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance
-Identifier les différents moyens pour promouvoir un bien	-I) **Le produit** ; a) les éléments constitutifs d'un produit b) la classification des produits c) le cycle de vie d'un produit d) la stratégie de promotion d'un produit -II) **Le prix ;** a) La fixation du prix b) La stratégie du prix -III) **La communication** ; a) le support et média b) le choix d'un média ou d'un support c) la stratégie de communication -IIII) **La distribution** ; a) circuit e canal de distribution b) critères du choix d'un circuit c) la stratégie de distribution	- Identification correcte des différents moyens - Analyse correcte des différents éléments

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Etude du comportement du consommateur
Code : MQ 1.3
Durée : 54 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'étudier le comportement du consommateur

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercices, étude de cas

A l'aide de :

- matériel didactique (ordinateur avec logiciels)

Critères généraux de performance :

- Esprit d'analyse
- Application correcte des différentes études
- Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance
- Identifier les variables sociologiques	-Les variables sociologiques a) les groupes b) la famille c) la culture d) les classes sociales	- Identification correcte des différentes variables
- Identifier les besoins	-Les besoins ; a) Définition du besoin b) Types du besoin c) Théorie de MASLOW	- Identification correcte des besoins
- Identifier le processus d'achat	-Processus d'achat ; a) la décision d'achat b) les étapes du processus d'achat ; * Prise de connaissance * Recherche d'information * Prise de décision * Evaluation post-achat	- Identification correcte du processus d'achat

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Préparation des achats
Code : MQ2.1
Durée : 119 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de préparer les opérations d'achats

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercices, étude de cas

A l'aide de :

- bons de commande
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- Fiabilité des chiffres portés sur les bons
- Exactitude des calculs
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance
-Etudier l'offre des fournisseurs	- Définition de l'offre - Fonction et objectif de l'offre - Les typologies de l'offre ; a) par critère d'offre b) par élasticité de l'offre	- Respect des procédures à suivre - Exactitude des calculs - Identification correcte de l'offre
-Etablir les contrats	Définition du contrat - Les types du contrat ; a) contrat de vente b) contrat de transport c) contrat d'assurance d) contrat d'agence - Les closes du contrat ; a) le nom de l'acheteur et du vendeur b) durée du contrat c) mode et délai du contrat d) résiliation du contrat e) signature du contrat	- Etablissement correct des différents contrats - Fiabilité des informations à porter sur les contrats
-Réceptionner la marchandise	- Contrôle de la conformité des marchandises reçues à celles commandées a) les normes de qualité b) caractéristiques de la gestion qualité c) les outils de la démarche qualité - Transmission des documents aux services comptables a) Relation entre le service commercial et le service comptable	- Qualité du contrôle - Fiabilité des informations à porter sur les documents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Gestion des entrées et des sorties des stocks
Code : MQ2.2
Durée : 119 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de calculer les différents coûts

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Etude de cas et exercices

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs
- Fiabilités des chiffres
- Respect des procédures de la gestion des stocks
- Application correcte des principes fondamentaux de la gestion des stocks

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance
-Identifier les principes fondamentaux de la gestion des stocks	I) ***Les concepts de base de la gestion des stocks ;*** 1) les grands principes de la gestion des stocks 2) Utilité de la gestion des stocks 3) Evolution des techniques de la gestion des stocks	- Identification correcte des différents concepts
-Evaluer les stocks	II) ***Méthodes d'évaluation des stocks ;*** a) la méthode FIFO B) la méthode LIFO c) la méthode CUMP * le coût unitaire * moyen pondéré	- Respect des techniques d'évaluation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Déterminer les principes fondamentaux de la gestion des stocks	III) ***Les principes fondamentaux de la gestion des stocks ;*** 1) les concepts relatifs aux coûts ; a) les charges b) le prix de revient c) le prix de vente d) le concept de coût 2) Classification des coûts selon les différents critères ; a) champ d'application b) classification de coût selon le contenu c) quelques définitions de coûts d) quelques définitions de charge 3) Relation coût prix frais ; a) les coûts directs et les coûts indirects b) les coûts fixes et les coûts variables 4) Le rangement des objets en stocks ; a) la nomenclature des articles b) les localisations physiques des articles c) les manutentions d) la sortie de magasin e) la codification des articles f) la valorisation des stocks	- Détermination correcte des différents principes - Respect des techniques de la gestion des stocks

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Préparation de la livraison
Code : MQ3.1
Durée : 102 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de : préparer matériellement la marchandise à livrer

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Poste d'apprentissage

A l'aide de :

- Documents professionnels

Critères généraux de performance :

- Qualité de la présentation du matériel
- Rigueur et cohérence du raisonnement
- Respect des techniques d'emballage
- Choix approprié du type d'emballage
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Préparer matériellement la livraison	- I) Vérification de la marchandise ; a) la documentation de vérification b) vérification quantitative et qualitative - II) Le conditionnement ; a) type d'emballage b) type de produit c) l'environnement du conditionnement	- Vérification correcte de la marchandise - Rapidité d'exécution - Choix approprié du type d'emballage
- Remplir les différents documents et mettre à jour les fichiers	- II) Les documents relatifs à la commande ; a) le bon de commande b) la lettre de commande c) la confirmation de la vente - III) Les documents relatifs à la livraison ; a) le bon de livraison b) la facture - Transmission des documents aux services chargés de l'expédition et la facturation	- Fiabilité des informations à porter sur les documents - Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Suivi des ventes
Code : MQ3.2
Durée : 105 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de : suivre l'exécution de la vente

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- cas concrets

A l'aide de :

- Documents professionnels
- Matières d'œuvres et matériaux

Critères généraux de performance :

- La rigueur et la cohérence du raisonnement
- L'utilisation de techniques adéquates
- Qualité de l'expression orale ou écrite

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Assurer le service après vente	-I) Traitement des réclamations des clients ; a) Recensement des Réclamations b) Classement des Réclamations c) Transmission des réclamations aux services concernés	- Capacité et rapidité de résoudre les problèmes - Qualité de la communication
- Mettre à jour les statistiques de vente	-II) Etablissement d'un compte Rendu ; a) Analyse des ventes b) Constatation des prévisions pour les prochaines ventes c) Résultat des ventes	- Fiabilité des chiffres à porter sur les documents - Qualité de la communication - Esprit d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Techniques d'expression et de communication
Code : MC 1
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de communiquer avec les prestations, la clientèle, le personnel

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- étude de cas

A l'aide de :

- outil de communication

Critères généraux de performance :

- Qualité d'expression écrite et orale
- Accessibilité adaptée à toutes les clientèles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Eléments contenus	Critères particuliers de performance Eléments contenus
- Utiliser les notions de base de la langue française	**I – Orthographe** : Remise à jour des connaissances * le nom, le participe (une des formes du verbe) * l'article, la préposition, l'adjectif, l'adverbe, le pronom, la conjonction, le verbe, l'interjection **II – Conjugaison** : 1 – expression du temps – les formes du verbe- les modes 2 – tableau de concordance 3 – l'expression de la réalité 4 – les verbes impersonnels 5 – le discours rapporté : - style direct - style indirect **III – Grammaire** : 1 – l'expression de cause 2 – l'expression de conséquence 3 – l'expression de la pensée 4 - l'expression de la volonté 5 – l'expression des sentiments 6 – l'expression de but 7 – l'expression de l'hypothèse et de la condition 8 – révision générale du conditionnel et du subjonctif	- respect des règles de conjugaison et de grammaire -Respect des normes de la langue française
- Rédiger les écrits professionnels et appliquer les techniques de la communication -	**IV la rédaction Professionnelle** 1 – Les écrits professionnels : * le brouillon * le plan* le résumé 2 – les différents écrits professionnels : * classification : a) les écrits à caractère informatif b) les écrits à caractère suggestif c) les écrits à caractère décisif **V – Le courrier commercial** 1 – les lettres : différentes lettres b) la forme de la lettre commerciale c) la rédaction de la lettre commerciale 2 – le curriculum vitae 3 – la note :	- respect des règles de conjugaison et de grammaire

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

	a) les différentes sortes de notes (à communiquer, à afficher, ascendante) b) la note générale c) la note horizontale **VI – Le procès verbal** 2 – les différents types de procès verbaux **VII – Le rapport** 1- organisation générale d'un rapport ; a) rédaction d'un rapport b) conclusion et propositions 2 – les différentes catégories de rapports 3 – la rédaction du rapport et ses différentes phases **VIII – Le compte rendu** 1 – Techniques et applications **- La communication** : Définition de la communication : 1 – les principes de base de la communication 2 – les obstacles et les freins de la communication 3 – La communication de groupe **Les techniques de la communication** : 1– les différentes méthodes de communication Les situations types de communication : 1 – réunion 3- dialogue 2 – entretien 4- exposé	- Rédaction correcte - Respect des étapes de la rédaction - Qualité de la communication - Application correcte des différentes techniques de la rédaction -Application correcte des techniques de communication - Qualité de la présentation

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : droit civil
Code : MC 11
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de définir les concepts de base du droit civil et son champ d'application à son métier.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- étude de cas

A l'aide de :

- supports d'information

Critères généraux de performance :

- Définition correcte des concepts du droit civil
- Interprétation correcte des textes et lois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier le droit et citer ses sources	**I – Introduction générale au droit** : 1 – Définition du droit 2 – les sources du droit a) les sources principales : la loi, le règlement, les usages b) les autres sources : la jurisprudence, la doctrine c) la hiérarchie entre les différentes sources de droit 3 – les grandes divisions du droit a) le droit privé b) le droit public	- définition correcte des différentes sources - Définition correcte du droit
- Identifier le droit civil	**II – Notions du droit civil** : 1 – les personnes juridiques a) les personnes physiques b) les personnes morales 2 – les actes et les faits juridiques - définition d'un acte et d'un fait juridique - les actes juridiques : les contrats - les faits juridiques et la responsabilité civile délictuelle	- définition correcte du droit civil - définition correcte des actes juridiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : droit commercial
Code : MC 4
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de définir les concepts de base du droit commercial et son champ d'application à son métier.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- étude de cas

A l'aide de :

- supports d'information

Critères généraux de performance :

- Définition correcte des concepts de base du droit commercial
- Interprétation correcte des textes et lois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier le droit commercial	**I – Notions de droit commercial** 1 – le commerçant a) les actes de commerce b) la qualité du commerçant c) les obligations du commerçant 2 – le fonds de commerce : - les éléments constitutifs du fonds de commerce - la nature juridique du fonds de commerce - la propriété commerciale ou le droit au renouvellement du bail - les opérations sur fonds de commerce	- définition correcte du droit commercial
- Identifier le commerçant et les sociétés commerciales	3 – les sociétés commerciales - les notions générales sur les sociétés - les sociétés de personnes : la SNC et la SCS - la SARL et l'EURL - les sociétés de capitaux : a) la société par actions et la société en commandité par actions b) autres formes de sociétés commerciales : * la société en participation * le groupement * les sociétés à capital variable : SICAV et coopérative agricole.	- Identification correcte des concepts commerciaux - Qualité du travail

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Economie générale
Code : MC 8
Durée : 136 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'identifier les caractéristiques de l'environnement économique de l'entreprise.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exemples

A l'aide de :

- Supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des différentes caractéristiques
- Esprit d'analyse
- Cohérence du raisonnement

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir l'économie et les agents économiques	**I – Introduction générale sur l'économie** : 1 – les besoins 2 – les biens économiques **II – Les agents économiques** : Définition – leurs fonctions économiques 1 – les Ménages 2 – les entreprises 3 – les Institutions financières 4 – l'Etat 5 – l'Extérieur	- définition correcte de l'économie - définition correcte des agents économiques
- Définir les actes économiques	**III – les actes économiques :** 1 – le marché 2 – la production a) les Caractéristiques b) les facteurs de production 3 – la consommation 4 – les échanges (notions de monnaie, forme de la monnaie) 5 – l'origine du revenu 6 – la répartition du revenu a) le salaire b) la rente c) l'intérêt d) le profit	définition correcte des actes économiques
- Définir l'épargne	**IV – l'épargne** 1 – la définition 2 – la relation revenue – épargne 3 – les différents emplois de l'épargne a) l' Epargne réserve (consommation future) b) l' investissement c) le placement	- définition correcte des concepts d'épargne
- Présenter le circuit économique	**V – Présentation du circuit économique** 1 – le flux physique 2 – le flux monétaires	- présentation correcte du circuit économique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Commerce et documents commerciaux
Code : MC 3
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'identifier et utiliser les différents documents commerciaux et effectuer leurs traitements.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exemples
- Etude de cas

A l'aide de :

- Supports d'information

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des éléments d'information à inscrire sur les documents
- Exactitude des calculs
- Respect des pratiques courantes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir le commerce et le commerçant	- l'activité commerciale - les droits et obligation du commerçant - les modalités de la vente	- Définition correcte du commerce et du commerçant
- Identifier le commerce et la commercialisation	**I – Les notions de commerce et de commercialisation** : 1 – la notion de commerce 2 – la notion de commercialisation 3 – la notion de la fonction commerciale	- Identification correcte du commerce et de la commercialisation
- Identifier les documents de paiement	**II – les documents relatifs au paiement :** - le reçu (en espèce) - le chèque - les effets de commerce	-Identification correcte des documents de paiement
- identifier la banque	**III – les banques** - définition et rôle de la banque - différentes catégories de banques - les opérations bancaires	- Identification correcte de la banque et son rôle

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Statistiques
Code : MC 2
Durée : 136 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'appliquer les formules statistiques générales et celles se rapportant à son métier.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercices d'application
- cas pratique

A l'aide de :

- calculatrice
- micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Application correcte des formules statistiques
- Exactitude des calculs
- Esprit d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir les statistiques	**I-** définition des statistiques - domaine d'application des statistiques	- Définition correcte des statistiques
- décrire une variable statistique à un caractère	**I – les distributions statistiques à un caractère** : - Tableau statistique - représentation graphique **II – Description numérique d'une variable statistique à un caractère :** - le mode - la médiane - la moyenne	- Respect des règles des statistiques - Exactitude des calculs
- Définir les caractéristiques de dispersion	**IV – les caractéristiques de dispersion :** - l'étendue - l'écart moyen - la variance - l'écart type - Les indices ; a) les indices élémentaires b) les indices pondérés	-Définition correcte des caractéristiques de dispersion -Exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Comptabilité générale
Code : MC 10
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'enregistrer les opérations courantes d'une entreprise et comptabiliser les transactions commerciales.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercices
- Cas pratique

A l'aide de :

- Calculatrice
- Micro-ordinateur
- PCN

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs
- Application correcte des techniques comptables
- Fiabilité des informations à porter sur les documents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Identifier les principaux éléments de la comptabilité	1 – But et utilité de la comptabilité 2 – la fonction comptable dans l'entreprise 3 – notions de flux **II – le bilan** 1 – définition et présentation du bilan 2 – notion de l'actif et de passif 3 – notions de résultat **III – le tableau des comptes de résultats (TCR) :** 1 - définition et généralités sur le TCR 2 – notion de charge et de produits 3 – présentation du TCR **IV – l'organisation comptable :** 1 – les documents comptables a) les pièces comptables b) le grand livre général c) la balance 2 – schéma d'organisation de la comptabilité	- Identification correcte des principaux éléments de la comptabilité
Effectuer l'enregistrement comptable	**V – l'enregistrement comptable** 1 – le compte 2 – présentation du compte 3 – notions du solde **VI – le principe de la partie double** 1 – généralités et définition 2 – règles de fonctionnement des comptes a) fonctionnement des comptes de bilan b) fonctionnement des comptes de gestion **le plan comptable national (PCN**) 1 – définition et présentation du PCN 2 – exercices 3- étude de cas	- Enregistrement correct des exercices comptables - Présentation correcte du PCN

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Négociation commerciale
Code : MC 13
Durée : 104 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de négocier avec les clients, les fournisseurs et les prestataires

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Situations réelles

A l'aide de :

- outils de négociation

Critères généraux de performance :

- Qualité de l'expression orale et écrite
- Application correcte des techniques de négociation
- Accessibilité adaptée à toutes les clientèles

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir la négociation	-I) La négociation ; a) définition de la négociation b) la prise de contact c) les outils de négociation d) la prise en compte des spécificités culturelles c) la pise en compte de la variété des réponses -II) Les profils des négociateurs ; a) le négociateur américain b) le négociateur français c) le négociateur japonais d) le négociateur arabe	-Définition correcte de la négociation - Qualité de la communication
- Appliquer les techniques de la négociation	-I) Pratique de la négociation commerciale ; a) la conduite des négociations avec les fournisseurs b) la conduite des négociations avec la clientèle c) la conduite des négociations avec les prestataires d) les négociations à caractère financier, administratif et logistique - II) La négociation commerciale internationale ; a) la phase préparation b) la phase de négociation (argumentation) d) la phase conclusion (accord et rédaction du contrat)	- Application correcte des techniques de négociation - Qualité de la communication - Esprit d'analyse

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Arithmétiques commerciales
Code : MC 6
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'appliquer les notions d'arithmétiques commerciales en rapport avec son métier.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercices
- Cas pratique

A l'aide de :

- calculatrice
- Micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Application correcte des formules
- Exactitude des calculs
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Effectuer les opérations de rapport e de partages	**I –**Les rapports et proportions ; a) les rapports b) les proportions **II-** Les partages proportionnels et inversement proportionnels **;** a) partage directement proportionnel b) partage inversement proportionnel **III-** Les pourcentages ; a) Les pourcentages directs b) les réductions sur le poids c) les réductions sur le prix de vente d) les taxes e) les pourcentages indirects f) Le calcul du prix de revient g) Le calcul du bénéfice h) le taux de marque i) le coefficient multiplicateur	- Exactitude des calculs - Fiabilité des chiffres - Rapidité d'exécution
- Effectuer les opérations des intérêts simples	**IV**- Les intérêts simples ; a) la représentation graphique de l'intérêt et de la valeur acquise b) le taux moyen de plusieurs placements **V**- les Méthodes des calculs rapides des intérêts simples ; a) les méthodes des nombres et des diviseurs fixes b) les méthodes des parties aliquotes du capital c) les méthodes des parties aliquotes du temps d) les méthodes des parties aliquotes du taux	- Exactitude des calculs - Fiabilité des chiffres - Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

- Effectuer les opérations d'escompte	**VI**- L'escompte ; a) L'escompte commercial b) La représentation graphique c) L'escompte rationnel **VII**- Le bordereau d'escompte ; a) Les éléments de l'agio b) Le bordereau d'escompte c) Les taux réel de l'agio d) Les taux de revient e) Les taux de rendement	- Exactitude des calculs - Fiabilité des chiffres - Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Législation
Code : MC 7
Durée : 52 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'identifier le cadre légal qui régit la relation du travail Et son champ d'application a son métier.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exemples
- Etude de cas

A l'aide de :

- Textes et lois

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des différentes lois
- Interprétation correcte des textes et lois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- identifier les notions de base de la législation du travail	- notions de droit du travail - les principes de droit du travail - les sources de droit du travail - le contrat du travail	- Identification correcte de la législation - Explicitation correcte des principales dispositions légales
- identifier les droits de l'employé	-l'effet du contrat du travail (droit et obligations) - la durée du travail et les différents congés - l'exercice du droit de grève - l'exercice du droit syndical - la protection sociale du travailleur - les accidents de travail et les maladies professionnelles - les conventions collectives du travail et le règlement intérieur	- Explicitation correcte des principales dispositions légales
- identifier les modalités de règlement des conflits	- les conflits individuels - les conflits collectifs - l'inspection du travail	-Identification correcte des différentes modalités

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Economie d'entreprise
Code : MC 9
Durée : 52 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable de définir l'organisation et les fonctions de l'entreprise

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exemples
- Etude de cas

A l'aide de :

- supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Définition correcte de l'entreprise et de son organisation
- Définition correcte des fonctions de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Définir l'entreprise	- définition de l'entreprise - les caractéristiques de l'entreprise - la structuration de l'entreprise	- définition correcte de l'entreprise
- déterminer les principales fonctions de l'entreprise	- les fonctions de l'entreprise ; -a)production -b) approvisionnement - c) commercial -d) comptabilité et finance - e) personnel	- détermination correcte des principales fonctions de l'entreprise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Informatique
Code : MC 12
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'utiliser correctement et efficacement un micro-ordinateur dans le traitement des opérations de l'entreprise.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- données
- exercices
- cas pratiques

A l'aide de :

- Micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Utilisation correcte de l'outil informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- décrire un micro-ordinateur	1 – Introduction à l'informatique - Historique de l'informatique	- Utilisation correcte de l'outil informatique
- distinguer les deux systèmes d'exploitation	2 – les systèmes d'exploitation : - MS-DOS - Windows	- Application correcte des logiciels
- utiliser un logiciel de traitement de texte	3 – Le traitement de texte : - saisie et mise en forme - mise en page et impression - tableau et colonne	- Application correcte des logiciels
- utiliser un tableau	4 – Excel : - création d'une feuille de calcul - les opérations de calcul (financières)	- Application correcte des logiciels
- utiliser une application professionnelle	5 – application : - étude de logiciels propre à l'activité bancaire	- Application correcte des logiciels
- exploiter l'Internet	6 – Initiation à Internet : - messagerie électronique	- Exploitation correcte de l'Internet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation du module

Module : Anglais
Code : MC 5
Durée : 120 H

Objectif de l'UMQ

Comportement attendu :

Le stagiaire doit être capable d'identifier la terminologie Anglaise dans le domaine commercial.

Conditions d'évaluation :

A partir de :

- Exercice
- Etude de texte
- Simulation, jeux de rôle

A l'aide de :

- Supports d'information (dictionnaire)

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de la langue Anglaise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Objectifs intermédiaires	Critères particuliers de performance	Eléments contenus
- Utiliser les notions de base de l'Anglais	- Grammaire élémentaire - vocabulaire élémentaire	-respect des règles de grammaire et de vocabulaire
- Déterminer la signification des termes techniques en Anglais	- Terminologie technique - étude de textes	- utilisation adéquate de la langue
- Etudier des cas pratiques	- Exposés : choisir des thèmes liés à la spécialité/ * Etude du marché * Vente de produits * La publicité d'un produit	- utilisation adéquate de la langue - Choix approprié du sujet

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche du stage d'application en entreprise

Spécialité : *Agent commercial*
Période de stage en entreprise *: 03 mois*

Objectif du stage	**Suivi du stagiaire**	**Critères d'appréciation**
Le stage en milieu professionnel doit permettre aux stagiaires de : • Rendre le stagiaire efficace dans le domaine du commerce • Assurer la mobilité professionnelle de la personne • Permettre au stagiaire de s'intégrer à la vie professionnelle • Acquérir les connaissances qui lui seront nécessaires pour se situer au sein d'une entreprise	- visite régulière du formateur - grille d'évaluation	- respect des délais - connaissance des droits et des responsabilités du travailleur - capacité d'apprendre, de s'informer et de se documenter - qualité du travail (le rendement)

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

STRUCTURE DU PROGRAMME

Spécialité : Agent Commercial

Niveau de qualification : Niveau IV

Diplôme : BT

Durée de la formation : 24 mois dont O3 mois de stage pratique

Code	*Désignation des modules*	*Volume horaire globale*
MQ1-1	Etude du marché	119 H
MQ1-2	Participation à la promotion des ventes	102 H
MQ1-3	Etude du comportement du consommateur	54 H
MQ2-1	Préparation des achats	119 H
MQ2-2	Gestion des entrées et des sorties	119 H
MQ3-1	Préparation de la livraison	102 H
MQ3-2	Suivi des ventes	105 H
MC1	Techniques d'expression et de communication	120 H
MC2	Statistiques	136 H
MC3	Commerce et documents commerciaux	120 H
MC4	Droit commercial	120 H
MC5	Anglais	120 H
MC6	Arithmétiques commerciales	120 H
MC7	Législation	52 H
MC8	Economie générale	136 H
MC9	Economie d'entreprise	52 H
MC10	Comptabilité générale	120 H
MC11	Droit civil	120 H
MC12	Informatique	120 H
MC13	Négociation commerciale	104 H
	TOTAL :	**2160 H**
	STAGE PRATIQUE :	288 H
	TOTAL DE LA FORMATION :	**2448 H**

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر