الجمهـوريـة الجـزائـريـة الديمقـراطيـة الشعبيـة
République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التكـويـن والتعليـم المهنيـين
Ministère de la Formation et de l'enseignement Professionnels

Institut National de la Formation Professionnelle

المعهد الوطني للتكويـن المهـني

Référentiel de Certification

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

Présentation de la spécialité

a/ Branche professionnelle : Techniques Administratives et gestion (TAG)

b/ Famille de métier :

c/ Dénomination de la spécialité : « **Agent commercial** »

d/ Description de la spécialité : l'agent commercial est un agent qui a pour mission auprès d'une structure commerciale de préparer les ventes, assurer les opérations d'approvisionnement et de surveillance des stocks, ainsi que l'animation des ventes et des achats et d'assurer les tâches administratives commerciales.

e/ Tâches essentielles :

* Tenir à jour les fichiers des clients fournisseurs
* Assurer l'animation des ventes et des achats
* Assurer le suivi des stocks, des commandes et des ventes
* Etablir les documents commerciaux (factures,…..etc.)

Equipements et matériaux utilisés :

a/ Machines et appareils utilisés :

* Micro-ordinateur
* Calculatrice
* Logiciel : - Tableur
  - Gestion des fichiers
  - Traitement de textes

b/ Outillage et matériels divers :

* Fourniture de bureau

c/ Moyens de communication :

* Téléphone
* Fax
* Internet
* Téléviseur

d/ Documentations :

* Revues professionnelles
* Banques des données

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Conditions de travail :

a/ Eclairage : travail à la lumière naturelle et artificielle (locaux)

b/ Température et humidité : comme il est appelé à travailler à l'intérieur comme à L'extérieur de l'entreprise, il se pourrait que l'agent commercial subisse un changement brusque de température.

C/ Bruits et vibrations : multiples (chaudière industrielle)

D/ Poussière : lors des déplacements au niveau des entrepôts, l'agent commercial Est confronté à la poussière.

E/ Risques professionnels :

* Risques d'accidents en route (lors des déplacements)
* Contact avec les produits tranchants ou pointus
* Manipulation de produits inflammables

f/ Contacts sociaux : sens des relations humaines

1 – relations internes : contact avec les autres membres de l'organisme
2 – relations externes : travaille en collaboration avec le public
3 – types de public : les consommateurs, fournisseurs etc.

Responsabilité de l'opérateur :

A/ Matérielle : respect des règles d'utilisation du matériel informatique

B/ Décisionnelle : des propositions pouvant entraîner des incidences importantes Quand aux respects des délais prévus

C/ Morale : - le capital « confiance » est nécessaire à l'exercice du métier

d) Sécurité : l'exercice de ce métier n'implique aucune responsabilité particulière Dans Le domaine de la sécurité

5 – **Possibilité de promotion** : Selon cadre réglementaire
-Par expérience professionnelle il peut devenir un Commerçant indépendant (créateur d'entreprise)

6 – **Formation** :
- condition d'admission : 2AS
- durée de la formation : 24 mois dont 2448h dont 12 semaines de stage pratique
- niveau de qualification : niveau 4
- Diplôme : **BT en Agent Commercial**

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Identification des postes de travail

Postes	Tâches
Poste 1 : *préparation de la vente*	Tâche 1.1 : Etudier le marché Tâche 1.2 : Participer à la détermination des quatre politiques Tâche 1.3 : Etudier le comportement du Consommateur
Poste 2 : *Gestion des achats*	Tâche 2.1 : Préparer les achats Tâche 2.2 : Gérer les entrées et les sorties des stocks
Poste 3 : *gestion de la vente*	Tâche 3.1 : préparer la livraison Tâche 3.2 : suivre les ventes

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de présentation des compétences professionnelles

Tâches	Compétences professionnelles
Etudier le marché	Etudier le marché
Participer à la détermination des quatre politiques	Participer à la promotion des ventes
Etudier le comportement du consommateur	Etudier le comportement du consommateur
Préparer les achats	Préparer les achats
Gérer les entrées et les sorties des stocks	Gérer les stocks
Préparer la livraison	Préparer la livraison
Suivre les ventes	Suivre les ventes
Commerce et Documents commerciaux	Exploiter les différents documents commerciaux dans le domaine commercial
Techniques d'expression et de communication	Appliquer les techniques de la rédaction et de la communication
Economie générale	Identifier les caractéristiques de l'environnement économique de l'entreprise
Economie de l'entreprise	Définir l'organisation et fonctions de l'entreprise
Comptabilité générale	Enregistrer les opérations courantes d'une entreprise
Arithmétiques commerciales	Appliquer les notions des arithmétiques commerciales
Statistiques	Appliquer les formules statistiques celles se rapportant à son métier
Droit commercial et civil	Définir les concepts de base du droit commercial et du droit civil
Législation	Identifier le cadre légal qui régit la relation du travail
Informatique	Utiliser efficacement un micro-ordinateur
Anglais	Identifier la terminologie anglaise dans le domaine commercial.
Négociation commerciale	Appliquer les techniques de la négociation commerciale

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Etudier le marché

Eléments de la compétence :

- Identifier les sources d'informations
- Collecter les informations
- Traiter et compléter les informations obtenues

Conditions de réalisation :

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Moyens de déplacement
- Moyens de communication

A partir de :

- Guide, documents spécifiques (revues, fiche technique…..)

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des sources d'informations
- Exhaustivité des informations
- Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Participer à la promotion des ventes

Eléments de la compétence :

- Identifier le produit
- Fixer les prix
- Faire connaître le produit
- Déterminer la stratégie de distribution

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Barème des prix
- facture

A l'aide de :

- calculatrice
- micro ordinateur

Critères généraux de performance :

- rapidité d'exécution
- sens de la planification et de l'organisation
- sens de la communication
- fiabilité des informations à porter sur les documents

 WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Etudier le comportement du consommateur

Eléments de la compétence :

- Identifier les variables sociologiques du consommateur
- Etudier les besoins du consommateur
- Déterminer le processus d'achat

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Banque de données

A l'aide de :

- l'outil informatique

Critères généraux de performance :

- respect des procédures
- exhaustivité des informations

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Préparer les achats

Eléments de la compétence :

- Etudier les offres des fournisseurs
- Etablir les contrats
- Réceptionner la marchandise

Conditions de réalisation :

A partir de :

- bons de commande
- contrats
- factures

A l'aide de :

- micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- respect des procédures
- exactitude des calculs
- exhaustivité des informations à porter sur les documents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Gérer les entrées et les sorties des stocks

Eléments de la compétence :

- Calculer le coût d'achat
- Calculer le coût de production
- Calculer le coût de revient
- Calculer le résultat analytique

Conditions de réalisation :

A partir de :

- bons de commande
- bons de livraisons

A l'aide de :

- micro-ordinateur
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- respect des procédures
- exhaustivité des informations
- exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Préparer la livraison

Eléments de la compétence :

- Préparer matériellement la livraison
- Remplir les différents documents et mettre à jour les fichiers
- Transmettre les documents aux services chargés de l'expédition et de la facturation

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Bons de commande
- Bons de réception

A l'aide de :

- Formulaire
- Moyens de transport

Critères généraux de performance :

- Sens de l'organisation et de la planification
- Emballage sécuritaire, pratique et approprié au mode de transport

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Suivre les ventes

Eléments de la compétence

- Mettre à jour les statistiques de ventes
- Assurer le service après vente

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Bons et factures

A l'aide de :

- Moyens de communication
- Micro-ordinateur
- calculatrice

Critères généraux de performance :

- Sens de la communication
- Aptitude à résoudre les problèmes
- Rapidité d'exécution

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Identifier les différents documents commerciaux et effectuer leur traitement

Eléments de la compétence :

- Définir le commerce et le commerçant
- Définir les documents de commande
- Identifier la banque
- Définir les documents de commande
- Définir les documents de livraisons et de paiement

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Exemples
- Etude de cas

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Respect des pratiques courantes
- Identification correcte des différents documents

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Définir les concepts de base du droit commercial et du droit civil

Eléments de la compétence :

- Définir le droit et citer ses sources
- Définir le droit civil
- Définir le droit commercial
- Définir le commerçant et les sociétés commerciales

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Etude de cas

A l'aide de :

- Supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Définition correcte des concepts juridiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Identifier les caractéristiques de l'environnement économique de l'entreprise

Eléments de la compétence :

- Définir l'économie
- Définir les agents économiques
- Définir les actes économiques
- Définir l'épargne
- Présenter le circuit économique

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Exercices

A l'aide de :

- Supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des différentes caractéristiques

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Appliquer les formules statistiques générales et celles se rapportant à son métier

Eléments de la compétence :

- Définir les statistiques
- Identifier le domaine d'application des statistiques
- Faire la présentation graphique des différentes données

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Cas pratique

A l'aide de :

- Micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Application correcte des formules statistiques
- Exactitude des calculs
- Fiabilité des chiffres

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Appliquer les techniques d'expression et de communication

Eléments de la compétence :

- Utiliser les notions de base de la langue
- Rédiger les écrits professionnels
- Appliquer les techniques de communication
- Appliquer les techniques d'accueil

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Jeux de rôle
- Poste d'apprentissage

A l'aide de :

- Outils et moyens de communication

Critères généraux de performance :

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

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Appliquer les notions d'arithmétiques commerciales

Eléments de la compétence :

- Résoudre les rapports et proportions
- Résoudre les pourcentages
- Résoudre les intérêts simples

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Exercices
- Cas pratiques

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- Application correcte des formules
- Exactitude des calculs

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Définir l'organisation et les fonctions de l'entreprise

Eléments de la compétence :

- Définir l'entreprise
- Identifier la structure organisationnelle
- Déterminer les principales fonctions de l'entreprise

Conditions de réalisation :

A partir de :

- 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

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Identifier le cadre légale qui régit la relation du travail

Eléments de la compétence :

- Identifier les notions de base de la législation du travail
- Identifier les droits de l'employé

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Etude de cas
- Exemples

A l'aide de :

- Textes et lois

Critères généraux de performance :

- Identification correcte des différentes lois

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Enregistrer les opérations courantes d'une entreprise et comptabiliser les transactions commerciales

Eléments de la compétence :

- Identifier les principaux éléments de la comptabilité
- Comptabiliser les opérations comptables

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Exercices
- Cas pratiques

A l'aide de :

- Micro-ordinateur
- PCN
- Calculatrice

Critères généraux de performance :

- Exactitude des calculs
- Application correcte des techniques comptables

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Utiliser efficacement un micro-ordinateur dans le traitement des opérations de l'entreprise

Eléments de la compétence :

- Décrire un micro-ordinateur
- Utiliser un logiciel de traitement de texte
- Exploiter l'Internet

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Données
- Exercices

A l'aide de :

- Micro-ordinateur

Critères généraux de performance :

- Utilisation correcte de l'outil informatique

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

- Identifier la terminologie anglaise dans le domaine commercial

Eléments de la compétence :

- Utiliser les notions de base de l'anglais
- Etudier des cas pratiques

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Exercices
- Simulations

A l'aide de :

- Supports d'informations

Critères généraux de performance :

- Respect des règles de la langue anglaise

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Fiche de description de la compétence

Enoncé de la compétence :

Appliquer les techniques de la négociation commerciale

Eléments de la compétence :

Conditions de réalisation :

A partir de :

- Situations réelles

A l'aide de :

- Moyens didactiques

Critères généraux de performance :

- Application correcte des techniques de la négociation
- Qualité de la communication

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

Tableau de mise en relation des compétences professionnelles Et des compétences complémentaires

CC / CP	CC1	CC2	CC3	CC4	CC5	CC6	CC7	CC8	CC9	CC10	CC11	CC12	CC13
CP1	X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
CP2	X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
CP3	X	X	X	X	X	-	-	-	X	-	X	X	-
CP4	X	X	X	-	X	X	-	X	-	X	-	X	-
CP5	X	X	X	-	X	X	-	X	-	X	-	X	-
CP6	X	-	X	-	X	X	X	-	-	-	-	X	X
CP7	X	-	X	-	X	X	X	-	-	-		X	X

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر

WWW.DZPEN.COM | قلم الجزائر