

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie de la Formation

Secteur : Gestion & commerce

Tronc commun

Technicien Spécialisé en Gestion des entreprises

Module : Métier et formation

Manuel des Travaux Pratiques





## REMERCIEMENTS

La DRIF / Le CDC Gestion Commerce remercie toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de ce guide de soutien.

### Pour la supervision

| Nom et prénom     | Qualité          | Direction |
|-------------------|------------------|-----------|
| AGLAGALE MOHAMMED | Directeur CDC GC | DRIF      |

### Pour la conception :

| Nom et prénom    | QUALITE   | affectation |
|------------------|-----------|-------------|
| AMIZ AZIZA       | Formateur |             |
| BARGACH MAHA     | Formateur |             |
| EL ATITER HANANE | Formateur |             |

### Pour la validation :

| Nom et prénom       | Qualité             | affectation |
|---------------------|---------------------|-------------|
| AMIZ AZIZA          | Formateur animateur | DRIF        |
| AMENSSAG ABDELLATIF | Formateur animateur | DRIF        |

### **N.B :**

Les utilisateurs de ce document sont invités à communiquer à la DRIF / CDC GESTION COMMERCE toutes les remarques et suggestions afin de les prendre en considération pour l'enrichissement et l'amélioration de ce manuel.



## OBJECTIF OPERATIONNEL

## INTENTION POURSUIVIE

Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit se situer au regard du métier et de la démarche de formation selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

## PRECISIONS

- Connaître la réalité du métier.
- Comprendre le projet de formation.
- Confirmer son orientation professionnelle

## CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement.
- Travail effectué à partir :
  - de directives fournies par le formateur ;
  - de visite(s) ;
  - d'études de cas relatives à la législation.
- Travail effectué à l'aide :
  - de documents pertinents (annuaire des entreprises, guides d'accompagnement, réglementation, normes du travail).

## CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Utilisation judicieuse des informations économiques, financières, juridiques et comptables.
- Repérage pertinent des renseignements.
- Exactitude de l'interprétation des informations.
- Utilisation judicieuse des documents de référence relatifs aux lois du travail.
- Reconnaissance des droits et des responsabilités des personnes dans les relations employeur - employé et client - fournisseur.

## CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat d'épanouissement personnel et d'intégration professionnelle.
- Constituer des groupes de travail.
- Privilégier les échanges d'opinions entre les stagiaires et favoriser l'expression de toutes et de tous.
- Motiver les stagiaires à entreprendre les activités proposées.
- Permettre aux stagiaires d'avoir une vue juste du métier.
- Initier les stagiaires à l'autoformation - formation synchrone et asynchrone
- Organiser des visites d'entreprises représentatives des principaux milieux de travail.
- Assurer la disponibilité de la documentation pertinente.
- Montrer comment rechercher les informations sur internet.
- Fournir aux stagiaires les moyens d'évaluer leur orientation professionnelle avec honnêteté et objectivité.
- Organiser des rencontres avec un ou des responsables d'entreprise.



## OBJECTIF OPÉRATIONNEL

(Suite)

| PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU  | CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE  |
|---|---|
| A. S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce | ▪ Pertinence des informations recueillies.  |
| B. S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.                           | ▪ Exactitude des informations recueillies.  |
| C. Présenter des données lors d'une rencontre de groupe.                            | ▪ Présentation appropriée des données.  |
| D. Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.   | ▪ Détermination pertinente des habiletés, aptitudes et connaissances.   |
| E. S'informer sur le programme de formation.  | ▪ Informations précises par rapport au programme et au modes de formation (présentielle et-ou à distance).                      |
| F. Confirmer son orientation professionnelle  | ▪ Pertinence des raisons quant à la décision de ou de ne pas poursuivre la formation.<br>▪ Confirmation du choix de la filière. |



## **TP1 :**

**Objectifs ciblés** : Présentation, échange pour briser la glace

Durée estimée : 15 min

Déroulement du TP1 : Travail de groupe

Matériel : **une balle**

Disposition de salle idéale : en cercle

### **Les règles du jeu**

Les participants s'engagent à écouter la personne qui détient la balle sans l'interrompre et sans la juger ou lui faire de remarques. La seule exception est lorsqu'un propos a été mal entendu ou compris, pour que le porteur de la balle parle plus fort ou reformule. Chacun son tour il faut transmettre la balle à quelqu'un qui ne l'a pas encore eue. Il faut parler brièvement afin que chacun ait l'opportunité de s'exprimer.

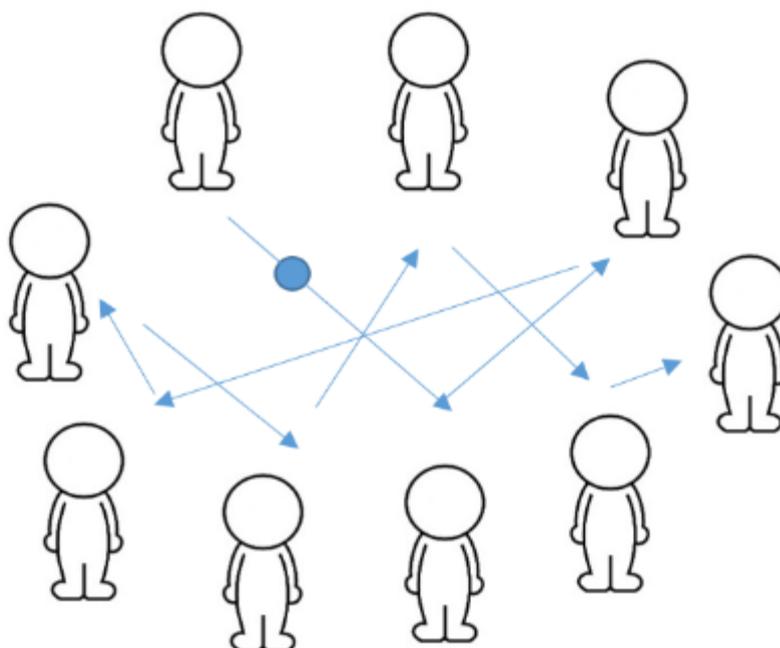
### **Le rôle de l'animateur**

- Il doit être neutre,
- Il gère le temps, est le seul à pouvoir couper la parole des participants et s'assure que la balle circule bien,
- Peu importe le scénario, il indique que la balle ne doit pas être conservée plus d'un certain temps, par exemple 1m30 sinon elle « brûle »,
- Il est responsable de la distribution de la parole, du rappel des règles du jeu et de la relance des échanges si nécessaire,
- Il peut donner des exemples pour lancer les phases de jeu.

**Enoncé :**



Animateur



- Nom.....
- Prénom.....
- Humeur du moment.....
- Option : âge, ville, formation, un qualificatif lié à la première lettre de leur prénom.....

.....Celui qui a la balle la lance à n'importe quelle autre personne du groupe, qui à son tour se présente. Le projet n'est pas abordé à cette étape, uniquement l'individu. L'échange doit être court et dynamique. Enfin, l'animateur s'assure que chacun a eu la balle et interrompt une présentation trop longue.

Temps estimatif : six minutes avec neuf participants.



**TP2 :**

A . S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce

B- S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi

**Objectifs ciblés** : connaître la réalité du métier

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP2 : Travail de groupe

**Enoncé :**

**L'analyse de ces annonces d'emploi fait ressortir plusieurs métiers pour le profil « commercial »**

**TAF**

**1° Identifier ces métiers et repérez leurs différences et ressemblances.**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**2° Quels sont les secteurs qui proposent plus d'opportunités pour ces métiers ?**

.....  
.....  
.....  
.....



.....  
.....  
.....  
.....

<https://www.emploi.ma/recherche-jobs-maroc/commercial%2520%25C3%25A0%2520rabat>

## Annonce 1

### Poste proposé : Consultant Commercial en Prospection Téléphonique B2B - Rabat Hay Riad

Cabinet Français, spécialiste de la prospection commerciale en B2B proposant **plusieurs postes de Consultants Commerciaux en prospection téléphonique B2B** qui consistent en:

- Prospecter par téléphone de nouvelles cibles clients et détecter les projets
- Prise de RDV pour nos clients auprès de leurs prospects
- Fidéliser nos clients existants et aider au développement des comptes
- Assurer le suivi des fichiers clients, CRM, Devis, enquêtes
- Nos différentes campagnes sont assez variées et touchent à plusieurs sujet: Métiers de conseil, Marketing & communication, IT/SI, Formation, Stratégie, Hôtellerie, industrie ...etc.

#### Nous vous proposons:

Nous privilégions la qualité et la motivation de nos collaborateurs, en proposant une structure de salaires et primes déplafonnées avec une couverture sociale complète

Un CDI Plein-Temps avec des avantages sociaux complets

Horaires de travail : 8h30-18h00 du Lundi au Vendredi

Une rémunération attractive :6000 Dh en Fixe, des primes/Objectifs allant de 2500 à 7000 dh si dépassement des objectifs assignés.

#### **Poste basé à Rabat Hay Riad.**

- Profils qualifiés avec une **formation d'école de commerce Master ou Bac+4 / Université**
- Ponctualité, Rigueur
- Dynamisme, bon humeur
- Parfaite élocution en Français ; à l'écrit comme à l'oral
- Sens de négociation, conviction et travail en équipe
- Goût du challenge.

### Critères de l'annonce pour le poste : Consultant Commercial en Prospection Téléphonique B2B - Rabat Hay Riad

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Métier :              | Commercial, vente<br>Métiers des services                                 |
| Secteur d'activité :  | Centres d'appel, hotline, call center<br>Marketing, communication, médias |
| Type de contrat :     | CDI   |
| Région :              | Rabat   |
| Ville :               | Rabat   |
| Niveau d'expérience : | Débutant < 2 ans  |



|                      |                  |
|----------------------|------------------|
| Niveau d'études :    | Bac+4            |
| Langues exigées :    | Français>Courant |
| Nombre de poste(s) : | 5                |

## **Annonce 2**

### **Poste proposé : Commercial (H/F) - Rabat**

Nous recrutons pour notre propre compte des **Commerciales sédentaires** avec une expérience obligatoire en Call Centers, qui auront pour **principales missions** :

- Gestion de portefeuille clients ;
- Prospection par téléphone et ouverture de comptes clients ;
- Rédaction des contrats RH, des devis, des factures ainsi que des propositions commerciales ;
- Fidélisation et analyse des besoins des clients ;
- Suivi et le règlement des réclamations des clients ;
- Accompagnement des clients à travers une action de conseil.

### **Profil recherché pour le poste : Commercial (H/F) - Rabat**

- Avoir un diplôme de Bac+2 ou plus;
- Avoir une expérience obligatoire en Call centers;
- Avoir l'esprit de persuasion et de négociation;
- Avoir l'esprit d'équipe.

### **Critères de l'annonce pour le poste : Commercial (H/F) – Rabat**

|                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| Métier :              | Commercial, vente               |
| Secteur d'activité :  | Intérim, recrutement            |
| Type de contrat :     | CDI                             |
| Région :              | Rabat                           |
| Ville :               | Rabat                           |
| Niveau d'expérience : | Expérience entre 2 ans et 5 ans |
| Niveau d'études :     | Bac+2                           |
| Langues exigées :     | Français>Courant                |
| Nombre de poste(s) :  | 5                               |



### **Annonce 3**

#### **Poste proposé : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB - RABAT**

Marketing Call Center recrute des **Commerciaux en BtoB en Émission d'Appels**.

#### **Activité : ÉNERGIE**

Dans le cadre du développement de nos forces de vente, nous recrutons des talents commerciaux au tempérament accrocheur s'épanouissant dans la conquête de nouveaux clients.

#### **Vos missions:**

- Développer, gérer et fidéliser un portefeuille varié de clients BtoB.
- Établir les devis et propositions commerciales jusqu'à la conclusion de la vente.

#### **Profil recherché pour le poste : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB - RABAT**

Nous avons besoin d'un(e) **Commercial / Commerciale** :

- Qui a une bonne maturité commerciale.
- Qui a de l'aventure, Qui a le sourire en toutes circonstances.
- Mettez toutes vos plus belles qualités au service de notre développement et faites-vous plaisir avec un job enrichissant et passionnant.

#### **Critères de l'annonce pour le poste : Commercial Expert - Secteur d'Énergie BtoB – RABAT**

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Métier :              | Commercial, vente<br>Métiers des services |
| Secteur d'activité :  | Centres d'appel, hotline, call center     |
| Type de contrat :     | CDI                                       |
| Région :              | Rabat                                     |
| Ville :               | Rabat                                     |
| Niveau d'expérience : | Débutant < 2 ans                          |
| Niveau d'études :     | Bac                                       |
| Langues exigées :     | Français Courant                          |
| Nombre de poste(s) :  | 5   |

### **TP 3**

A -S'informer sur le marché du travail dans le domaine de la gestion et du commerce

B.-S'informer sur la nature et les exigences de l'emploi.

**Objectifs ciblés** : connaître la réalité du métier

Durée estimée : 30 min

Déroulement du TP5 : Travail de groupe

#### **Enoncé :**

A partir de l'analyse des annonces d'offres d'emploi suivantes

### **Annonce 1**



## Poste proposé : COMPTABLE / RH

Nous sommes à la recherche d'un **Comptable** sur la ville d'**El Jadida**,

### Missions :

- Gérer les relations avec les clients.
- Contrôler les opérations comptables.
- Traiter les factures.
- Réaliser la paie et les déclarations sociales.

## Profil recherché pour le poste : COMPTABLE / RH

- De formation **Bac+2** en gestion.
- **2 ans d'expérience au minimum.**

## Critères de l'annonce pour le poste : COMPTABLE / RH

|                       |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| Métier :              | Gestion, comptabilité, finance  |
| Secteur d'activité :  | Conseil, audit, comptabilité    |
| Type de contrat :     | CDI                             |
| Région :              | Casablanca                      |
| Ville :               | El Jadida                       |
| Niveau d'expérience : | Expérience entre 2 ans et 5 ans |
| Niveau d'études :     | Bac+2                           |
| Langues exigées :     | Français>Courant                |
| Nombre de poste(s) :  | 1                               |

## Annonce2

## Poste proposé : Comptable en Intérim - El Jadida

Nous cherchons un **Comptable en Intérim** dans le cadre de l'intérim pour le compte de notre client opérant dans la grande industrie.

## Profil recherché pour le poste : Comptable en Intérim - El Jadida

- De formation comptable **Bac + 2 en comptabilité**
- Avec 3 ans d'expérience en tant que comptable.

## Critères de l'annonce pour le poste : Comptable en Intérim - El Jadida

|                      |   |
|----------------------|---|
| Métier :             | Gestion, comptabilité, finance                                |
| Secteur d'activité : | Industrie, production, fabrication, autres<br>Services autres |
| Type de contrat :    | Intérim   |
| Région :             | Casablanca  |



Niveau d'expérience : Expérience entre 2 ans et 5 ans  
 Niveau d'études : Bac+2  
 Langues exigées : Français Courant

<https://www.emploi.ma/emploi-comptable>

**TAF**

1° Quelles sont les principales missions d'un comptable ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

2° Quels sont les secteurs d'activité qui offrent plus d'opportunités aux comptables ?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

3° Repérez les éléments clés les plus recherchés chez un comptable

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**TP 4:**

**D Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.**

**Objectif ciblé : Découvrir ses atouts, ses savoirs faire et ses compétences.**

En utilisant les verbes d'action suivants

**J'ai :**

|          |           |           |           |
|----------|-----------|-----------|-----------|
| Préparé  | coordonné | Organisé  | Supervisé |
| dirigé   | équipé    | observé   | vendu     |
| appris   | analysé   | traité    | négocié   |
| amélioré | élaboré   | développé | surveillé |





|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| me fait penser à des emplois précis pour lesquels je pourrais être candidat.             |  |  |  |  |
| <b>3.</b> Je suis en mesure de rédiger un CV et des lettres de candidatures argumentées. |  |  |  |  |
| <b>4.</b> Avec cet inventaire, je me sens mieux armé pour Obtenir un entretien.          |  |  |  |  |

**TP5**

D . Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier.

Quiz sur les atouts et qualités

Cocher la Bonne Réponse

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 1. AVOIR DE L'INITIATIVE | <b>a. saisir</b> une occasion de développement d'affaires que personne d'autre n'a discernée                                  |
|                          | <b>b. s'assurer</b> que l'interlocuteur a réellement bien compris le message  |
|                          | <b>c. trouver</b> une solution rapide au problème de quelqu'un d'autre  |
|                          |   |
| 2. Volonté d'apprendre   | <b>a. fournir</b> des renseignements ou relever des problèmes potentiels même sans être directement concerné par la situation |
|                          | <b>b. chercher</b> à savoir comment une méthode doit être appliquée et pourquoi elle doit l'être de cette façon               |
|                          | <b>c. déléguer</b> en faisant preuve de jugement  |
|                          |   |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| 3. AVOIR LE SENS DES RESPONSABILITÉS | <b>a. poser</b> des questions aux clients de manière à mieux saisir leurs besoins                            |
|                                      | <b>b. être</b> disposé à travailler dans un milieu dynamique et changeant                                    |
|                                      | <b>c. prendre</b> à cœur le fait que tout travail demandé soit fait dans les délais et les objectifs établis |
|                                      |  |



|   |   |
|---|---|
| <b>4. Avoir une Capacité d'adaptation</b> | <b>a. effectuer</b> un suivi pour s'assurer que les engagements pris envers le client ont été tenus |
|   | <b>b. Avoir l'esprit</b> ouvert à des façons nouvelles ou différentes de penser et de travailler    |
|   | <b>c. poser</b> des questions aux clients de manière à mieux saisir leurs besoins                   |
|   |   |

|  |  |
|--|--|
| <b>5. Esprit d'équipe et coopération</b> | a. Rejeter les idées ou les méthodes nouvelles   |
|  | <b>b. gérer</b> les priorités et faire un plan de travail pour respecter les engagements           |
|  | <b>c. faire</b> appel aux habiletés, aux idées et aux points de vue des autres membres de l'équipe |

#### **TP6 :**

C .Présenter des données lors d'une rencontre de groupe.

D .Déterminer des habiletés, aptitudes et connaissances pour pratiquer le métier

**Objectifs ciblés** : Présentation et, échange projet

Durée estimée : 15 min

Déroulement du TP6 : Travail de groupe

Matériel : **une balle**

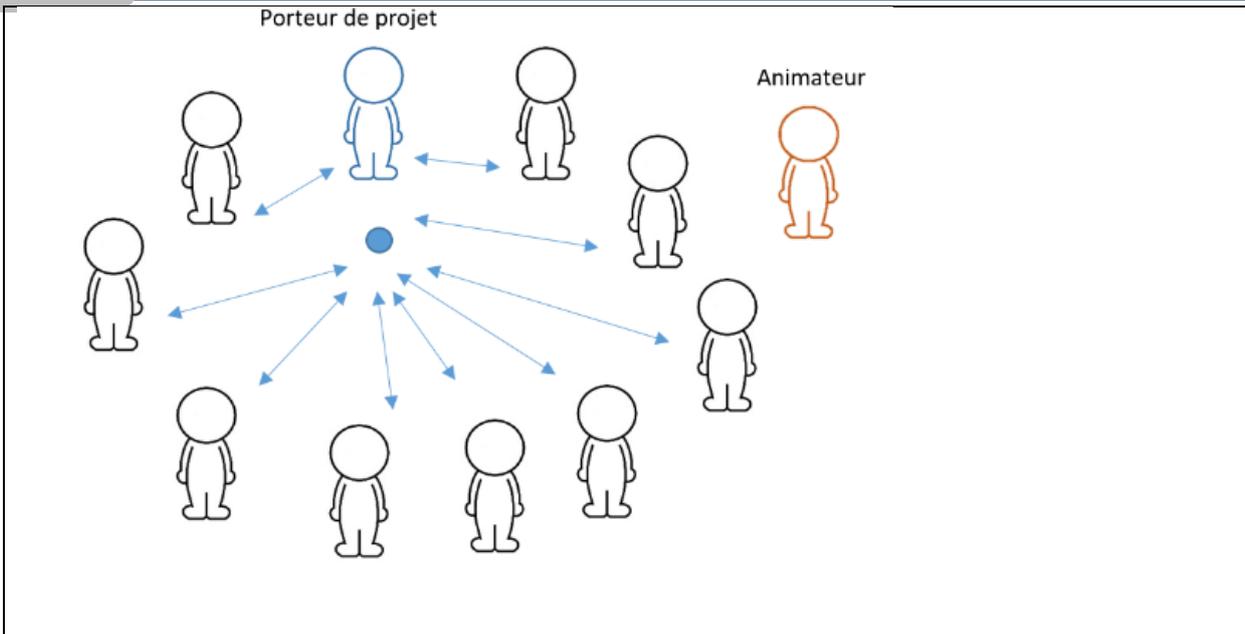
Disposition de salle idéale : en cercle

#### **Le pitch du projet et clarification**

Le stagiaire prend la balle et présente son métier d'avenir, projet ou employé dans une entreprise.

La balle passe aux autres personnes du groupe qui posent chacune une question de clarification au porteur de projet. Seul le porteur de projet a le droit de répondre.

Les personnes du groupe demandent à recevoir la balle en levant la main ou le stagiaire cible ( porteur de projet) envoie la balle à n'importe qui.



**Les effets :** le porteur de projet est au centre de l'exercice, il peut prendre conscience de l'effet de son pitch, de sa compréhension, de ce qu'il suscite comme interrogations chez les autres participants.

Temps estimatif : quinze minutes par porteur de projet.

*Alternative pour raccourcir l'atelier : tour de table de présentation de chaque projet en passant la balle d'une personne à l'autre, sans demande de précision.*

### **TP 7**

**E-S'informer sur le programme de formation.**

**Objectifs ciblés :** connaître le programme de formation

**Durée estimée :** 30 min

**Déroulement du TP7 :** Travail de groupe

**Énoncé :**

1-Donner les noms de quatre modules dans votre programme de formation

.....

.....

.....

.....



2-Que signifie formation alterné, formation résidentielle ?

.....  
.....  
.....  
.....

3- donner au minimum trois modules de formation de votre filière.

.....  
.....  
.....

4-Quelle est la différence entre un examen de passage et examen fin de formation?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5-Quelle est la sanction attribuée aux fraudes aux examens ?

.....  
.....  
.....  
.....

6-Expliquez les termes ci-dessous :

EFM :

.....  
.....



.....

Contrôle continu :

.....

.....

.....

OFPPT :

.....

.....

.....

CGCP :

.....

.....

.....

7-Quel est l'objectif du stage de fin de formation pour le TSGE

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**TP8**

***F-Confirmer son orientation professionnelle***

Durée estimée : 45 min

Déroulement du TP1 : Travail de groupe

**Enoncé :**

1. Pourquoi on dit qu'un TSGE est un profil polyvalent

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. pourquoi vous avez choisi cette orientation? Justifiez vos réponses par des faits économiques, sociales ou politiques.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Décrire en quelques lignes les perspectives d'un gestionnaire d'entreprise ?

.....

.....

.....

.....



.....  
.....

**EFM**  
**Traiter les 10 questions suivantes :**

1) Présenter votre établissement en termes de filières, niveaux et diplômes (4pts)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

1) Votre formation est sanctionnée par un certain nombre d'évaluations, présenter Les (4pts)

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2) Définir la comptabilité (4pts)

.....



3) Définir l'entreprise (4pts)

4) Rappeler la signification des abréviations suivantes : O.F.P.P.T, C.G.C.P, C.A.D, T.V.A. (4pts)

5) Quelles sont les principales taches d'un comptable au sein d'une entreprise (4pts)



.....

.....

.....

.....

.....

6) Quel est le rôle du C.G.C.P (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7) Rappeler le rôle de l'O.F.P.P.T dans l'économie nationale (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8) Expliquer le système de passerelle au sein des E.F.P (4pts)

.....



.....

.....

.....

.....

.....

9) Présenter l'utilité de la comptabilité pour l'entreprise et pour l'Etat (4pts)

.....

.....

.....

.....

.....

.....