

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR  
MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL**

**U8 – Management de l'équipe commerciale**

**SESSION 2026**

—————  
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 collège », 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 16 pages, numérotées de 1/16 à 16/16.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 1 sur 16



Commerçants  
autrement

### A. Présentation de Coopérative U

Coopérative U est une coopérative française regroupant des commerçants indépendants de la grande distribution. Elle est présidée par Dominique Schelcher. Sa dénomination originelle – Système U – a été modifiée en 2024 pour réaffirmer le choix d'un modèle coopératif agile, solidaire et durable.

Le groupement – enseigne U - réunit plusieurs enseignes complémentaires :

- Hyper U ;
- Super U ;
- U Express (anciennement Marché U) ;
- Utile, un réseau de magasins de proximité présent aussi bien en milieu urbain que rural.

En 2024, Coopérative U détient 11,9 % de parts de marché dans le secteur de la distribution alimentaire, ce qui en fait le quatrième acteur national, derrière E. Leclerc, le groupe Carrefour et le groupement Les Mousquetaires.

En janvier 2025, le groupe dispose de 1 804 magasins répartis dans 15 pays.

### B. Le point de vente HYPER U Grand-Quevilly

**HYPER U** Le point de vente Hyper U Grand-Quevilly se situe dans la zone commerciale du Bois-Cany comprenant plus de 36 enseignes, à la périphérie de la ville de Rouen (Seine-Maritime).

Hyper U est implanté dans un centre commercial regroupant 19 boutiques. Il réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 110 000 000 € en 2024, sur une surface de vente de 11 750 m<sup>2</sup>. Il est ouvert 7 jours sur 7 et offre une grande amplitude horaire à ses clients (de 8h30 à 20h30 du lundi au samedi et de 8h30 à 12h30 le dimanche).

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 2 sur 16

Cet hypermarché propose de nombreux services tels que :

#### Services U dans votre magasin



#### Services uniquement en ligne

COURSES



BILLETTERIE



PHOTOS



traiteur



Techno.fr

#### Services supplémentaires

Carte Cadeau

GAZ

Service Financement

Service SAV

Ce sont près de 30 000 références de produits alimentaires et non alimentaires qui sont proposées chaque jour à la vente, dont de nombreux produits de marque distributeur (U, U-Bio, U-Saveurs, U-Nature, U-Maison, U-Collection, U-Tout Petits...).

Les produits de la marque U répondent tous à des critères identiques : des produits du quotidien de qualité, à prix bas. 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.



BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 3 sur 16

## LISTE DES ANNEXES

<b>Annexe 1</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 1 du contexte national.	Effectif du secteur épicerie – contrat – temps de travail – fonctions	Page 6
<b>Annexe 2</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 3 du contexte national.	Durée estimée des tâches hebdomadaires effectuées en rayon « épicerie sucrée »	Page 7
<b>Annexe 3</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 11 du contexte national.	Fiche de poste « employé(e) libre-service (ELS) »	Page 8
<b>Annexe 4</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 17 du contexte national.	Note du manager du rayon « épicerie sucrée » destinée à la cheffe de secteur épicerie à propos d'Oscar	Page 10
<b>Annexe 5</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 18 du contexte national.	Extraits du règlement intérieur (sécurité)	Page 11
<b>Annexe 6</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 20 du contexte national.	Extraits du règlement intérieur (sanctions)	Page 13
<b>Annexe 7</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 22 du contexte national.	Entretien avec monsieur Ferrat, audit en recrutement pour le cabinet EO	Page 14
<b>Annexe 8</b>	Cette annexe correspond à l'annexe 23 du contexte national.	Manager et motiver la génération Z employée en libre-service	Page 16

## Situation professionnelle problématisée

Le magasin Hyper U Grand-Quevilly est confronté à un *turnover* important et rencontre des difficultés pour stabiliser ses équipes et recruter des employés libre-service.

Pour le rayon Épicerie, il est important d'avoir une équipe complète et efficace pour apporter un service toujours irréprochable à la clientèle.

La responsable de secteur Épicerie, Véronique, vous demande de l'aider à réaliser les trois missions suivantes.

### Mission 1 : L'organisation du travail de l'équipe commerciale

Hugo, le manager de rayon, souhaite vérifier dans le rayon « Épicerie sucrée », si la répartition des tâches correspond aux préconisations du réseau et favorise l'engagement de ses collaborateurs. Il est soucieux d'optimiser le rendement par salarié tout en tenant compte des attentes de la « génération Z » - en quête de sens, d'autonomie et de reconnaissance.

**1.1 Analysez la durée consacrée à chaque tâche du rayon « Épicerie sucrée ».**

**1.2 Identifiez des solutions managériales concrètes et adaptées à la composition de l'équipe.**

### Mission 2 : L'animation de l'équipe commerciale

Oscar, jeune salarié appartenant à la « génération Z », arrive de plus en plus souvent en retard, prend des pauses trop longues et consulte fréquemment son smartphone sur la surface de vente. Hugo le reprend régulièrement, cherchant à le responsabiliser sur les conséquences de ses incivilités.

Hier, Oscar est parti en pause juste avant l'ouverture du magasin, sans avoir terminé le *facing* du rayon et en laissant traîner une palette dans l'allée. Excédé par ce comportement désinvolte, Hugo lui a exprimé vivement son mécontentement. Ce matin, Oscar est absent.

**2.1 Identifiez et justifiez les risques liés au comportement d'Oscar.**

**2.2 Proposez à Véronique une démarche managériale afin de gérer efficacement cette situation. Justifiez votre proposition.**

### Mission 3 : Le recrutement d'un nouveau collaborateur

Oscar a finalement décidé de démissionner de son poste d'ELS. À la suite de son départ, il s'avère nécessaire de recruter un nouveau collaborateur pour le remplacer.

**3.1 Concevez l'annonce de l'offre d'emploi pour le poste d'ELS à diffuser sur le réseau social LinkedIn.**

Véronique a finalement recruté Nadia, jeune diplômée, pour remplacer Oscar. Elle souhaite la mettre dans les meilleures conditions pour qu'elle se sente bien dans le magasin et lui donner envie de rester chez Hyper U. Dans cette optique, Véronique aimerait mettre en place une intégration susceptible de correspondre au profil « génération Z » de Nadia.

**3.2 Construisez un parcours d'intégration adapté au profil de Nadia.**

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 5 sur 16

**Annexe 1 : Effectif du secteur épicerie – contrat – temps de travail – fonctions**

Prénom	Sexe	Date d'entrée	Date de naissance	Statut	Fonction	Temps de travail		ETP*	Libellé Contrat	TEMPS COMPLET ou PARTIEL
						mensuel	de travail hebdo.			
Véronique	F	21/09/2012	27/07/1991	Cadre	Cheffe de secteur	Forfait	Forfait	1,00	CDI	COMPLET
Hugo	H	01/09/2021	05/10/1996	Agent de maîtrise	Manager de rayon épicerie sucrée	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Sophie	F	06/06/2011	26/06/1975	Employé	Assistante Manageure épicerie sucrée	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Julia	F	18/03/2008	05/06/1982	Employé	E.L.S.**	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Célestine	F	01/01/2025	02/10/1989	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Oscar	H	14/11/2024	16/11/2003	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Clément	H	02/09/2019	24/04/1984	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Davina	F	01/08/2025	07/11/1995	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Fernando	H	12/09/2024	22/01/2005	Employé	E.L.S étudiant	65,00	15,00	0,43	CDI	PARTIEL
Antoine	H	01/08/2020	17/06/1990	Agent de maîtrise	Manager de rayon épicerie salée	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Habsatou	F	01/02/2021	12/09/1988	Employé	Assistante Manageure rayon épicerie salée	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Léa	F	13/09/2021	24/08/2001	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Mohamed	H	01/07/2022	28/08/2002	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Daphné	F	02/05/1984	18/09/1965	Employé	E.L.S	117,00	27,00	0,77	CDI	PARTIEL
Yasmina	F	29/06/1984	04/02/1965	Employé	E.L.S	125,67	29,00	0,83	CDI	PARTIEL
François	H	27/12/1999	30/10/1972	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Magalie	F	01/01/2022	04/12/1986	Employé	E.L.S	151,67	35,00	1,00	CDI	COMPLET
Yann	H	30/07/2025	09/03/2006	Employé	E.L.S Étudiant	43,33	10,00	0,29	CDI	PARTIEL
Allan	H	17/06/2024	27/06/2004	Employé	E.L.S Étudiant	43,33	10,00	0,29	CDI	PARTIEL

\*ETP : Equivalent Temps Plein

\*\* Employé Libre-Service

Source : Hyper U Grand-Quevilly

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 6 sur 16

**Annexe 2 : Durée estimée des tâches hebdomadaires effectuées en rayon « Épicerie sucrée »**

	Missions et tâches réalisées	Nombre d'heures réalisées	Préconisations du réseau pour le rayon Épicerie (sucrée et salée)
<b>Missions managériales</b>	<b>Organiser :</b> Organiser des opérations de promotion Gérer le planning	11 8 3	Organiser : 20 %
	<b>Animer :</b> Former, animer et motiver les membres de son équipe Gérer les opérations commerciales, animations	21 12 9	Animer : 50 %
	<b>Contrôler :</b> Surveiller la tenue du rayon Suivre les indicateurs du rayon	18 14 4	Contrôler : 30 %
	<b>Total missions managériales</b>	<b>50</b>	<b>100 %</b>
	<b>Approvisionner / Stocker :</b> Commander la marchandise Définir les marques et les gammes à mettre en rayon Sélectionner et rencontrer les fournisseurs Réceptionner les livraisons de marchandises Vérifier la conformité des arrivages Gérer les stocks à l'aide de programmes informatiques Effectuer les inventaires de produits Gérer la casse	54 7 2 21 5 5 5 4 5	Approvisionner/Stocker : 20 %
<b>Missions commerciales</b>	<b>Mettre en rayon :</b> Mettre en rayon et assurer la rotation des différents produits Veiller à ce que le rayonnage reste propre et bien agencé Vérifier les DLC, DLUO et qualité des emballages Vérifier le balisage, l'affichage et l'étiquetage des prix	140 105 13 6 16	Mettre en rayon : 70 %
	<b>Relation clients :</b> Conseiller les clients	16 16	Relation clients : 10 %
	<b>Total missions commerciales</b>	<b>210</b>	<b>100 %</b>
	<b>Total missions rayon épicerie sucrée</b>	<b>260</b>	

**Préconisations du réseau**  
Les managers doivent se consacrer prioritairement aux missions managériales même s'il peut leur arriver d'assurer des missions commerciales. En revanche, les E.L.S. n'assurent que des missions commerciales.

Source : document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 7 sur 16

## Définition de poste

Département des Ressources Humaines

Classification  
Code Emploi : 102

### EMPLOYÉ(E) LIBRE SERVICE (E.L.S.) / HYPER U

✓ **Objectif du poste :**

Sous la responsabilité du manager de rayon et/ou du Directeur de l'Hypermarché, l'Employé(e) Libre-Service (E.L.S) contribue, en appliquant la politique commerciale de l'enseigne et les consignes de sa direction, aux résultats économiques du magasin et veille à la bonne tenue des rayons sous sa responsabilité en respectant les normes de propreté, qualité, hygiène, environnement et sécurité.

✓ **Attributions Principales :**

✓ **METTRE EN RAYON**

- Mettre en rayons les produits,
- Contrôler les Dates Limites de Consommation (DLC), et les Dates Limites d'Utilisation Optimale (DLUO),
- Veiller à la bonne tenue des rayons, leur approvisionnement, le facing en respectant la rotation des produits et en appliquant le FIFO (FIRST IN/FIRST OUT : Premier entré/Premier sorti), sur l'ensemble des références permanentes et promotionnelles,
- Appliquer les changements de prix,
- Mettre en place les implantations, conformément aux directives,
- Participer aux réimplantations de son rayon,
- Participer à la mise en œuvre des promotions, des animations et de la mise en avant des produits,
- Veiller à la propreté des rayons, ainsi qu'au respect des procédures en termes d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de qualité,
- Remonter toutes les informations concernant son rayon à son manager (visite d'un commercial, information concernant la gestion, remontées clients, information sur les produits...),
- Être à l'écoute des besoins des clients,
- Accueillir et renseigner les clients sur l'ensemble de la surface de vente,
- Participer aux inventaires périodiques en comptant et relevant les produits.

✓ **GÉRER LES COMMANDES**

- Veiller aux stocks de présentation des produits.

✓ **RÉALISER LA GESTION DU RAYON**

- Saisir et analyser les casses, les pertes et cassés frais, proposer des plans d'actions correctifs à son manager.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 8 sur 16

**Annexe 3 : Fiche de poste « employé(e) libre-service (ELS) » (suite)**

✓ **Documents et outils informatiques :**

Intranet Coop U, Excel

✓ **Mobilités Fonctionnelles :**

En provenance d'un poste de : Hôte(sse) d'accueil ou de caisse, évolutions envisageables vers les postes de :  
Manager de Rayon

✓ **Relation de travail du poste :**

Manager de Rayon, Directeur de Magasin, services du siège, clients, commerciaux, services logistiques (COOP/U).

✓ **Qualifications requises :**

BAC PRO Métiers du commerce et de la vente et/ou expérience de 2 à 3 ans dans un poste similaire.

✓ **Qualités :**

Ponctualité, Rigueur, Commerçant, Amabilité, Disponibilité, Accueillant

*Source : Hyper U Grand-Quevilly*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 9 sur 16

**Annexe 4 : Note du manager de rayon « épicerie sucrée » destinée à la cheffe de secteur épicerie à propos d'Oscar**

Bonjour Véronique,

Comme convenu, voici mon retour sur la situation d'Oscar actuellement au sein de l'équipe et du rayon.

Je t'ai joint les performances de l'équipe dans un tableau de bord que tu trouveras plus loin.

Outre ses résultats, je voulais t'alerter sur différents points qui posent actuellement problème, je suis un peu perdu sur l'attitude à adopter avec lui.

Il manque parfois d'initiative et de communication avec l'équipe ce qui peut parfois générer des conflits !

On l'a vu utiliser son téléphone dans les rayons ou sur le transpalette.

Les retards sont fréquents, souvent à cause de problèmes de réveil ou de transport.

J'ai essayé de parler plusieurs fois avec lui sur ces différents sujets et j'ai remarqué que suite à ces conversations, il est souvent en arrêt maladie les jours qui suivent !

J'aimerais trouver des solutions, il reste malgré tout un très bon élément et a de belles capacités. Il est force de proposition et créatif.

Dis-moi ce que tu en penses et si tu as des idées pour l'accompagner.

Merci,

Hugo, Manager du rayon « épicerie sucrée », Hyper U

*Source : document auteur*

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 10 sur 16

### **2.2.1 Mesures de prévention**

Tout salarié doit prendre connaissance des consignes de sécurité et les respecter ou les faire respecter, en fonction de ses responsabilités hiérarchiques. Tout salarié sera informé et formé selon son emploi et ses responsabilités.

Conformément aux instructions données par l'employeur, il incombe à chaque salarié de prendre soin, en fonction de sa formation et selon ses possibilités, de sa sécurité, de sa santé et de celles des autres personnes concernées par ses actes ou ses missions de travail.

En particulier, chaque salarié doit prendre garde à sa sécurité personnelle en portant et/ou en utilisant les équipements ou dispositifs de protection individuelle qui sont mis à sa disposition par l'employeur, lorsqu'il exécute des travaux pour lesquels le port et/ou usage de ces équipements a été rendu obligatoire par la réglementation ou par l'entreprise.

Tout salarié ayant constaté une défaillance ou une anomalie dans les équipements et/ou le fonctionnement de machines ou véhicules dont il a la charge, doit en informer immédiatement son responsable hiérarchique.

Cette information devra être tracée par mail et/ou par tickets d'assistance auprès du service concerné. Une confirmation sera notifiée et une réponse sera apportée ou une intervention programmée dans un délai qui dépend du degré d'urgence. Tout accident survenu au cours du travail doit immédiatement être porté à la connaissance du responsable hiérarchique.

### **2.2.2 Moyens de protection**

Des programmes de formation professionnelle à l'intention de tous les salariés sont définis après consultation du Comité Social et Économique et pour certaines formations particulières, avec le concours d'organismes habilités à cet effet.

Tout salarié affecté à des postes de travail comportant de grands risques reçoit une formation appropriée et est tenu d'utiliser des moyens et dispositifs de protection mis à sa disposition contre les accidents et d'observer les consignes d'utilisation du matériel. Le déplacement, la modification et la suppression des dispositifs de protection sont strictement interdits.

Selon les postes et l'exposition aux risques professionnels, le port des équipements de protection individuelle adaptés aux risques et mis à disposition par l'employeur est obligatoire.

Seul un certificat médical établi par le médecin du travail de l'établissement concerné permettra de déroger à cette obligation.

### **2.2.3 Hygiène, sécurité et discipline : utilisation du téléphone portable personnel**

L'usage du téléphone personnel est strictement encadré afin de garantir la sécurité des salariés, le bon fonctionnement du service et la qualité de l'accueil client.

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 11 sur 16

## Annexe 5 : Extraits du règlement intérieur (sécurité) (suite)

L'utilisation du téléphone personnel est interdite pendant le temps de travail, sauf en cas de motif exceptionnel ou d'urgence (enfant, santé, accident, etc.) et après autorisation du responsable hiérarchique.

Le téléphone doit être laissé au vestiaire et être éteint ou en mode silencieux pendant le service.

L'usage du téléphone (appels, messages, navigation, réseaux sociaux, écoute de musique, etc.) est strictement interdit sur les postes de travail, en réserve, en surface de vente ou en zone de caisse.

L'utilisation est autorisée uniquement pendant les pauses (pause déjeuner, pause réglementaire), dans les zones prévues à cet effet (salle de pause, vestiaires).

L'usage du téléphone est formellement interdit, pour des raisons de sécurité, dans certaines zones sensibles : laboratoires (boulangerie, charcuterie, boucherie, fromagerie), chambres froides, quais, réserves, zones de manutention.

Tout usage abusif ou non conforme entraîne des sanctions disciplinaires conformément au présent règlement intérieur.

### 2.2.4 Surveillance et contrôle

Tout salarié est tenu de contribuer à la surveillance de son lieu de travail, de signaler immédiatement et avec discrétion à un responsable hiérarchique tout vol ou tentative de vol.

Tout salarié est informé du fait que les établissements du Groupe sont placés sous vidéoprotection pour la sécurité des personnes et des biens.

Aucun salarié ne doit intervenir directement et mettre en danger sa sécurité personnelle et celle de ses collègues de travail. Tout salarié a cependant un devoir d'alerte de son responsable hiérarchique et des forces de l'ordre, le cas échéant.

Source : Hyper U Grand-Quevilly

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 12 sur 16

## **ARTICLE 4 : Procédure disciplinaire**

### **4.1 Nature et échelle des sanctions**

Tout comportement considéré comme fautif par l'employeur pourra, en fonction de sa nature et de sa gravité, faire l'objet de l'une des sanctions écrites énumérées ci-après par ordre d'importance :

#### **1er degré :**

- Mise en garde
- Avertissement
- Blâme

#### **2nd degré :**

- Mise à pied disciplinaire de 10 jours maximum, avec retenue sur salaire correspondante
- Mutation disciplinaire
- Rétrogradation disciplinaire
- Licenciement pour faute sérieuse
- Licenciement pour faute grave
- Licenciement pour faute lourde

### **4.2 Prescriptions**

Aucun fait fautif ne peut donner lieu à lui seul à l'engagement de poursuites disciplinaires au-delà de deux mois à compter du jour où l'employeur en a eu connaissance, à moins que ce fait ait donné lieu, dans le même délai, à des poursuites pénales.

Aucune sanction antérieure de plus de trois ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle sanction.

### **4.3 Droit de la défense des salariés**

Toute sanction doit être motivée et notifiée par écrit au salarié.

En outre, préalablement à toute sanction, « à l'exception de l'avertissement ou de toute sanction de même nature qui n'a pas d'incidence, immédiate ou non, sur la présence dans l'entreprise, la fonction, la carrière ou la rémunération du salarié », la procédure légale doit être observée.

*Source : Hyper U Grand-Quevilly*


BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 13 sur 16

Infographie

La génération Z s'impose sur le marché de travail !

**Madame Lambert (Chargée de recrutement Hyper U) : Qu'est-ce que l'on appelle « Génération Z » ?**

**Monsieur Ferrat :** Quand on parle de la Gen Z (ou génération digitale), on fait référence aux personnes nées à la fin des années 90 et au début des années 2000, après 1995 et jusqu'à 2010 environ. Une bonne partie d'entre eux entre sur le marché du travail ou s'apprête à le faire, et de nombreux codes se voient alors remis en question.

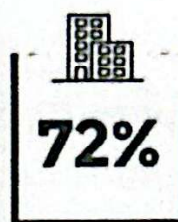
D'ici 2030, la génération Z représentera **26%**  de la population active

**Madame Lambert : Quelles sont les caractéristiques principales de la Gen Z ?**

**Monsieur Ferrat :** Tout d'abord, c'est une génération bercée par la technologie. Vous avez sûrement remarqué que l'utilisation des nouvelles technologies est bien souvent très intuitive pour eux, voire innée. Ils sont capables de s'adapter rapidement aux nouveautés, et de vite prendre en main de nouveaux outils.

Ensuite, c'est une génération en quête de sens. Trouver un emploi se résume à bien plus que trouver un poste dans son domaine pour payer les factures.

**72%** Pas prêts pour recevoir des ordres 



Veulent créer une entreprise



Préfèrent être entrepreneurs

Elle porte une grande importance au sens qu'elle donne à son travail. Elle considère que son métier et l'entreprise dans laquelle elle l'exerce doivent correspondre à ses valeurs, la faire se sentir utile et avoir du sens, pour elle comme pour la société. Ainsi, si un poste l'intéresse mais que l'entreprise ne met pas en avant des valeurs d'inclusion et de diversité, un candidat de la Gen Z peut très bien ne pas candidater.

Également, la flexibilité est un critère primordial pour elle. Travailler plus intelligemment pour être efficace, sans forcément travailler plus, c'est un peu le mot d'ordre de la Gen Z. Le télétravail et les horaires flexibles sont donc considérés comme attrayants, car la Gen Z n'oppose pas confort et productivité.

Enfin, la Gen Z conçoit le monde du travail comme un terrain propice à l'apprentissage, au développement continu de ses compétences. Elle

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 14 sur 16

recherche donc des postes qui offrent des perspectives d'évolution, qui permettent d'être polyvalents et de mettre en place des projets.

**Madame Lambert : En quoi les candidats de la Gen Z peuvent être des atouts pour Hyper U ?**

**Monsieur Ferrat :** On peut dire que la Gen Z sait se montrer créative et force de proposition. Ils ouvrent de nouvelles perspectives et stimulent la créativité de l'équipe.

On peut ajouter que, s'ils sont difficiles à satisfaire, une fois qu'ils ont trouvé une entreprise où ils s'épanouissent et qui correspond à leur vision du monde, ils se montrent loyaux et fidèles.

En ce qui concerne les nouvelles technologies, la Gen Z maîtrise bon nombre d'outils et d'applications, et sait comment mettre à profit ses compétences pour améliorer la compétitivité et la productivité de leur entreprise.

**Madame Lambert : Comment puis-je attirer la Gen Z ?**

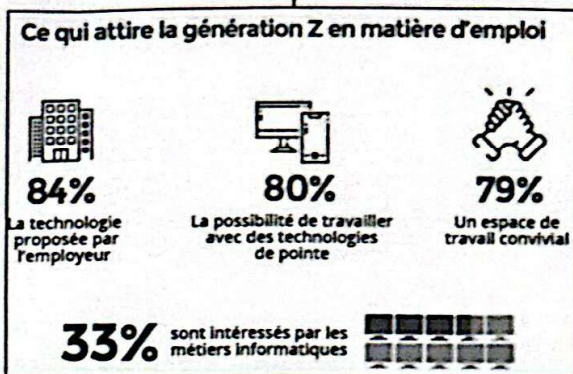
**Monsieur Ferrat :** La Gen Z met un point d'honneur à préserver son équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

En proposant des horaires de travail flexibles selon les préférences de chacun, ainsi que des jours de télétravail, vous pourrez booster la motivation de la Gen Z, qui considère que la productivité ne dépend ni du lieu ni de l'heure.

Encourager la diversité et l'inclusion, en plus de vous permettre d'attirer la Gen Z,

pourra créer des équipes polyvalentes et hétérogènes, au sein desquelles tous les profils se compléteront.

Pour ces collaborateurs, travailler doit s'avérer gagnant-gagnant. Bien-sûr, la Gen Z est consciente qu'elle a des devoirs envers son entreprise, mais elle considère qu'elle est un atout pour son .t En retour, le travail doit lui apporter également. Il faut ainsi proposer des perspectives d'évolution et des opportunités de développement professionnel.



En plus, la Gen Z est particulièrement sensible aux avantages sociaux qui ont du sens : remboursement de frais de formations, programmes de bien-être, mutuelle d'entreprise de qualité, ou encore

jours de télétravail à disposition.






La Gen Z a besoin de renouveau pour ne pas se lasser. Alors, favorisez la créativité de vos équipes, placez-les au cœur des prises de décisions, surtout lorsque celles-ci les concernent, encouragez-les à proposer des projets...

En bref, pour satisfaire la Gen Z, il faut être prêt à s'adapter afin de laisser ces candidats révéler tout leur potentiel.








Sources : document auteur, d'après <https://www.hrmaps.fr/infographie-la-generation-z-simpose-sur-le-marche-de-travail/>

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 15 sur 16












### PRATIQUES À ÉVITER

-  o Objectifs lointains, tâches floues
-  o Feedback tardif ou absent
-  o Horaires rigides perçus comme punitifs
-  o Reconnaissance invisible
-  o Management vertical

### BONNES PRATIQUES

-  o Briefings quotidiens rythmés
-  o Défis ludiques, jeux collaboratifs
-  o Feedback rapide : merci immédiat, tableau affichage
-  o Tutoriel vidéo express
-  o Etapes claires et régulières
-  o Horaires et congés flexibles, roulements dans l'équipe
-  o Échanges via les réseaux sociaux

### LEVIERS MANAGÉRIAUX

-  o Donner du sens et impliquer
-  o Sens concret : avant-après, chiffres simples
-  o Autonomie guidée et implication dans les décisions
-  o Pratiquer un management horizontal
-  o Écoute, communication directe et bienveillance
-  o Reconnaissance et responsabilisation
-  o Manager coach plutôt que pilote
-  o Adopter une communication adaptée
-  o Formats courts, interactifs, quizz flash
-  o Style direct et authentique
-  o Supports digitaux

Source : document auteur

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL	SESSION 2026
U8 – Management d'une équipe commerciale	Durée : 2 heures 30
Code sujet : 26MCOMEC	Page 16 sur 16