



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Manager d'unité marchande  
Niveau 5

Arrêté du : 10/12/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	1/15

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

## Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	2/15

# Sommaire

## Activité-type 1 : Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal p. 5

- ▶ Situation 1 : mettre en place une opération promotionnelle ou commerciale dans l'espace de vente ..... p. 5
- ▶ Situation 2 : développer les ventes d'une famille de produits ..... p. 7

## Activité-type 2 : Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande p. 9

- ▶ Situation 1 : analyser les résultats économiques, financiers et proposer des plans d'actions..... p. 9
- ▶ Situation 2 : établir un compte de résultat prévisionnel ..... p. 10

## Activité-type 3 : Manager l'équipe de l'unité marchande p. 11

- ▶ Situation 1 : recruter, intégrer un nouveau collaborateur et réorganiser l'activité de l'équipe ..... p. 11
- ▶ Situation 2 : accompagner la performance individuelle ..... p. 13
- ▶ Situation 3 : mettre en place un nouveau service dans le magasin..... p. 14

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	3/15



## Activité-type 1

Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

### ► Situation 1

*Mettre en place une opération promotionnelle ou commerciale dans l'espace de vente*

#### Compétences à évaluer

1. Gérer l'approvisionnement de l'unité marchande
3. Réaliser le merchandising de l'unité marchande

#### Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre de la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle récurrente, dans un magasin qui n'a pas atteint ses objectifs l'année précédente ou « n-1 », le stagiaire définit un plan d'actions portant sur :

- les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle,
- les quantités de produits à commander,
- l'espace alloué à chaque produit à partir des indicateurs de gestion liés au merchandising en utilisant les formules de calcul adéquates,
- l'emplacement des produits sur un plan d'implantation de la zone promotionnelle.

Il présente ses travaux au formateur et argumente :

- sa proposition de commande,
- la cohérence et l'efficacité de l'implantation.

Éléments de préparation :

Le formateur élabore et communique au stagiaire les documents suivants :

- les résultats de l'année précédente ou « n-1 » de l'opération commerciale ou promotionnelle similaire,
- le « book » de merchandising de l'opération commerciale ou promotionnelle similaire, de l'année précédente ou « n-1 »,
- un plan de masse du magasin,
- un plan d'implantation de la zone promotionnelle mentionnant le nombre de meubles de présentation et leurs dimensions,
- un cadencier sur tableur,
- un catalogue produits avec les références de l'opération commerciale ou promotionnelle,
- les principes de merchandising de l'enseigne,
- les objectifs de l'opération commerciale ou promotionnelle sur tableur,
- les objectifs fixés par référence sur tableur,
- le conditionnement des références,
- le minimum de commande (par article) sur tableur,
- les stocks théoriques, réels et les ventes moyennes sur tableur,
- le délai de livraison du fournisseur,
- les ventes prévisionnelles sur la période de l'opération commerciale, les objectifs à réaliser sur tableur,
- une proposition de commande type sur tableur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	5/15

## Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 45 min de préparation ; 15 min de présentation)

## Productions attendues du stagiaire

- ▶ Un plan d'implantation de la zone promotionnelle, sur lequel sont indiqués les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle, les emplacements des produits et les supports d'information et de communication visuelle nécessaires,
- ▶ Le calcul des indicateurs de gestion du merchandising,
- ▶ Une proposition de commande, en adéquation avec le cadencier et les ventes prévisionnelles,
- ▶ Un argumentaire présentant :
  - la cohérence et l'efficacité de la mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle,
  - la conformité aux règles de merchandising,
  - la conformité au droit et à la réglementation du commerce,
  - la proposition de commande.

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- ▶ Les stocks sont suivis,
- ▶ Les quantités commandées sont adaptées,
- ▶ La conformité des documents liés à la réception est vérifiée,
- ▶ Les anomalies liées à la réception sont repérées et traitées,
- ▶ Les règles de merchandising sont respectées,
- ▶ Le droit et la réglementation relatifs au commerce sont respectés,
- ▶ L'implantation des produits est efficace ou la mise en place de l'opération commerciale est cohérente,
- ▶ L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente
- ▶ Les plans d'actions élaborés sont adaptés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	6/15

## Activité-type 1 Développer la dynamique commerciale de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

### ► Situation 2 Développer les ventes d'une famille de produits

#### Compétences à évaluer

- 2. Piloter l'offre produits de l'unité marchande
- 4. Développer les ventes de services et de produits de l'unité marchande en prenant en compte le parcours d'achat omnicanal

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'un plan d'actions à T0 visant à améliorer les résultats d'une famille de produits en souffrance.

Les mesures correctives du plan d'actions portaient sur :

- l'analyse de l'offre produits de la concurrence,
- la formation aux techniques de vente des collaborateurs,
- la mise en place d'une offre promotionnelle sur des produits d'appels de la famille de produits,
- la modification du merchandising qui a permis l'amélioration des résultats d'une famille de produit sans l'atteinte des objectifs.

A partir des documents présentés, le stagiaire :

- commente le plan d'actions T0 et analyse les résultats du plan d'actions à T1,
- propose l'introduction de nouvelles références produits dans la famille de produits pour atteindre les objectifs et argumente ses choix,
- construit l'argumentaire, à l'intention des vendeurs-conseil en magasin, présentant l'évolution des références de l'offre produits,
- propose un nouveau service omnicanal en adéquation avec l'évolution de la famille de produits,
- analyse une situation de fidélisation entre un vendeur conseil en magasin et un client.

Il présente ses travaux au formateur en argumentant ses choix.

Éléments de préparation :

Le formateur élabore et communique au stagiaire un dossier avec les documents suivants :

- le contexte magasin,
- les services proposés par le magasin,
- les tendances dans les secteurs d'activités du magasin,
- les habitudes de consommation des clients,
- la stratégie commerciale de l'enseigne,
- la répartition du chiffre d'affaires du magasin ou du rayon par familles de produits,
- la répartition du chiffre d'affaires d'une famille de produits par référence,
- les principes de pilotage de l'offre produit dans l'enseigne,
- un extrait catalogue « produits » fournisseur,
- la description de la zone de chalandise du magasin,
- un rapport d'analyse de la concurrence du magasin,
- les indicateurs de performance de la gamme de produits,
- un plan d'actions T0 pour développer les ventes du magasin ou d'un rayon,
- les résultats quantitatifs et qualitatifs du plan d'actions à T0 et T1,
- une situation de fidélisation entre vendeur-conseil en magasin et un client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	7/15



## Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 2h de préparation, 30min de présentation)

## Productions attendues du stagiaire

- ▶ Le commentaire du plan d'actions T0
- ▶ L'analyse des résultats du plan d'actions à T1
- ▶ Le calcul des indicateurs de performance de merchandising d'une famille de produits,
- ▶ La proposition de nouvelles références dans la famille de produits pour atteindre les objectifs,
- ▶ L'argumentaire relatif à ses choix,
- ▶ L'argumentaire, à l'intention des vendeurs-conseil en magasin, présentant l'évolution des références de l'offre produits,
- ▶ La proposition d'un nouveau service « omnicanal » en adéquation avec l'évolution de la famille de produits,
- ▶ L'analyse d'une situation de fidélisation entre un vendeur conseil en magasin et un client.

## Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- ▶ L'offre produits est gérée,
- ▶ Le chiffre d'affaires d'une ou plusieurs gammes de produits augmente,
- ▶ La rentabilité d'une ou plusieurs gammes de produits augmente,
- ▶ Les plans d'actions mis en œuvre sont pertinents,
- ▶ La stratégie commerciale de l'entreprise est respectée,
- ▶ L'offre de service est améliorée,
- ▶ Les argumentaires sont adaptés à l'offre produits,
- ▶ Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	8/15

## Activité-type 2 Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

### ► Situation 1 Analyser les résultats économiques, financiers et proposer des plans d'actions

#### Compétences à évaluer

2. Analyser les résultats économiques, financiers et bâtir les plans d'actions pour atteindre les objectifs de l'unité marchande

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre d'une opération promotionnelle qui se déroule sur 2 semaines.

Le samedi de la première semaine, le stagiaire analyse les premiers résultats.

Il complète, à l'aide d'un tableur, le tableau de bord en utilisant la formule de calcul adéquate et il détermine le plan d'actions à mettre en place la semaine suivante pour atteindre les objectifs.

Il présente ses travaux, son analyse et son plan d'actions au formateur.

Éléments de préparation :

Le formateur élabore et communique au stagiaire un tableau de bord sur tableur. Il indique une partie des résultats et les indicateurs de performance.

Ce tableau de bord comporte 4 rubriques :

- Activité commerciale
- Gestion commerciale
- Stocks
- Frais de personnel

Ces rubriques sont composées de différentes variables.

Le formateur indique l'historique ou le « n-1 » et les objectifs de l'année « n ».

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 45 min de préparation ; 15 min de présentation).

#### Productions attendues du stagiaire

- Le tableau de bord complété avec les résultats de la première semaine,
- L'analyse du tableau de bord,
- Le plan d'actions à mettre en place pour la suite de l'opération promotionnelle.

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- Le tableau de bord ou le compte de résultats est renseigné
- Les calculs commerciaux sont maîtrisés
- Les variations sont calculées et analysées
- Les ratios financiers sont calculés et analysés
- Le plan d'actions défini pour l'atteinte des objectifs commerciaux et financiers fixés est pertinent

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	9/15

## Activité-type 2 Optimiser la performance économique et la rentabilité financière de l'unité marchande

### ► Situation 2 Etablir un compte de résultat prévisionnel

#### Compétences à évaluer

##### 1. Établir les prévisions économiques et financières de l'unité marchande

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de l'ouverture d'un magasin. A partir des documents présentés, le candidat doit :

- établir, à l'aide d'un tableur, le compte de résultat prévisionnel du nouveau magasin en utilisant les formules de calcul adéquates,
- calculer, à l'aide d'un tableur, les objectifs mensuels, hebdomadaires et quotidiens, du nouveau magasin, pour une période donnée en utilisant les formules de calcul adéquates.

Il présente ses travaux au formateur.

#### Éléments de préparation :

Le formateur élabore et communique au stagiaire les éléments suivants :

- les produits et charges budgétisées pour la période concernée, sur tableur,
- un extrait de calendrier de la période mentionnant des événements significatifs impactant les résultats du magasin,
- la répartition prévisionnelle du C.A. H.T par mois, par semaine et par jour.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 45 min de préparation ; 15 min de présentation).

#### Productions attendues du stagiaire

- Le compte de résultat prévisionnel du nouveau magasin sur tableur,
- Les objectifs chiffrés mensuels, hebdomadaires et quotidiens du nouveau magasin, pour une période donnée.

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- La méthodologie d'établissement du compte de résultat prévisionnel est pertinente,
- Le compte de résultat prévisionnel est cohérent,

Le calcul des objectifs mensuels, hebdomadaires, quotidiens prend en compte les effets calendaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	10/15

## Activité-type 3 Manager l'équipe de l'unité marchande

- **Situation 1** *Recruter, intégrer un nouveau collaborateur et réorganiser l'activité de l'équipe*

### Compétences à évaluer

1. Recruter et intégrer un collaborateur de l'unité marchande
2. Planifier et coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande

### Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre d'un accroissement constant d'activité et de chiffre d'affaires du magasin.

A l'aide d'un tableur, le stagiaire détermine le besoin en ressources humaines du magasin pour atteindre les objectifs de chiffre d'affaires et de productivité :

- la nature du contrat, CDD, CDI, contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage,
- la durée horaire du contrat (temps complet ou temps partiel et nombre d'heures mensuel).

Le stagiaire sélectionne, à partir de trois curriculum vitae, un vendeur-conseil en magasin. Il élabore la procédure d'intégration individualisée pour ce nouveau collaborateur qui intégrera le magasin dans 15 jours.

A l'aide d'un tableur, le stagiaire modifie le planning horaire hebdomadaire et de répartition des tâches de la semaine d'intégration du nouveau collaborateur. Il prend en compte les tâches à accomplir, les contraintes et les objectifs du magasin.

Il présente ses travaux et argumente ses choix auprès du formateur.

Éléments de préparation :

Le formateur prépare et communique au stagiaire les documents suivants :

- une fiche descriptive du magasin,
- une offre d'emploi,
- une fiche de poste,
- des curriculum vitae,
- les parcours d'intégration type pour un collaborateur,
- un planning hebdomadaire, sur tableur, mentionnant le C.A. : objectif, l'historique ou « n-1 » et l'objectif de productivité,
- un tableau de répartition des tâches,
- un tableau des compétences acquises pour chacun des collaborateurs de l'équipe,
- un tableau récapitulatif des contrats de chaque collaborateur de l'équipe (temps de travail, nature du contrat...),
- un extrait de convention collective,
- la répartition du C.A., par jour et par heure, de la semaine d'intégration.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 1h de préparation ; 15 min de présentation).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	11/15

### Productions attendues du stagiaire

- ▶ Le calcul du besoin en ressources humaines,
- ▶ Un argumentaire présentant le choix du nouveau collaborateur,
- ▶ Le parcours d'intégration individualisé pour le nouveau collaborateur,
- ▶ Le planning modifié de la semaine d'intégration sur tableur.

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- ▶ Le besoin en ressources humaines est identifié,
- ▶ Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères définis,
- ▶ Le parcours d'intégration individualisé est élaboré,
- ▶ Les besoins humains sont adaptés à l'activité prévue,
- ▶ La charge de travail est évaluée de manière réaliste,
- ▶ La planification horaire respecte la réglementation,

La productivité est optimisée dans le respect de la réglementation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	12/15

## Activité-type 3 Manager l'équipe de l'unité marchande

### ► Situation 2 Accompagner la performance individuelle

#### Compétences à évaluer

#### 3. Accompagner la performance individuelle

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de simulations d'entretiens individuels en binôme avec un autre stagiaire qui tiendra le rôle du collaborateur.

A l'aide d'un contexte succinct et factuel communiqué au préalable, le stagiaire conduit, en tant que manager d'unité marchande, un entretien individuel.

A l'issue de l'entretien, le stagiaire :

- analyse sa pratique et sa communication managériale,
- écoute le retour du collaborateur et du ou des observateurs.

Le stagiaire conduit l'entretien devant un ou plusieurs observateurs (formateur et stagiaires).

Éléments de préparation :

Le formateur prépare et communique au stagiaire un contexte succinct et factuel ainsi que des informations sur les causes de l'entretien. Le formateur prépare et communique au stagiaire qui tient le rôle du « Collaborateur », le contexte de l'entretien, des éléments et des indications, succincts et factuels, lui permettant de tenir son rôle.

Le formateur prépare et communique à ou aux observateurs la grille d'observation de l'entretien.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 10 min de préparation ; 15 min d'entretien ; 15 min d'analyse de pratique, de retours du collaborateur et du/des observateurs).

#### Productions attendues du stagiaire

- Entretien individuel,
- Analyse de pratique.

#### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- Le niveau de compétence d'un collaborateur est évalué,
- Les freins et leviers motivationnels sont identifiés,
- Les indicateurs de performances du collaborateur sont analysés,
- Les plans d'accompagnement et de formation sont individualisés,
- Les techniques de conduites d'entretien sont explicitées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	13/15

## Activité-type 3 Manager l'équipe de l'unité marchande

### ► Situation 3 Mettre en place un nouveau service dans le magasin

#### Compétences à évaluer

- 4. Animer l'équipe de l'unité marchande
- 5. Conduire et animer un projet de l'unité marchande

#### Description de la situation d'évaluation-type

La situation se déroule dans un magasin où la direction commerciale a :

- fait le constat d'un manque d'attractivité des services et prestations proposés par le magasin,
- décidé de mettre en place un nouveau service en exclusivité dans le magasin.

Le stagiaire doit, en tant que manager d'unité marchande :

- établir le rétroplanning du projet,
- établir le budget prévisionnel du projet,
- calculer le seuil de rentabilité du projet,
- présenter le projet à l'équipe (formateur et groupe de stagiaires) afin de la faire adhérer à la mise en place de ce nouveau service,
- concevoir le diaporama, à l'aide d'un logiciel de présentation (environ 5 diapositives) qui servira de support de communication lors de sa présentation,
- briefer l'équipe (formateur et groupe de stagiaires) le Jour J du projet,
- analyser sa pratique et sa communication managériale.

Éléments de préparation :

Le formateur élabore et communique au stagiaire le cahier des charges du projet, comportant :

- le contexte du projet,
- le service proposé,
- les objectifs,
- la date de mise en application du projet,
- les impératifs et contraintes de l'enseigne,
- les moyens humains, matériels et financiers nécessaires,
- les tâches liées au projet ainsi que leur durée,
- la date de présentation du projet à l'équipe.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 1h10 de préparation ; 20 min de présentation, 5 min de briefing, 10 min d'analyse de pratique).

#### Productions attendues du stagiaire

- Construction du rétroplanning du projet,
- Etablissement du budget prévisionnel du projet,
- Calcul du seuil de rentabilité du projet,
- Conception d'un support de communication présentant le projet à l'équipe,
- Animation de la réunion de présentation de projet à l'équipe,
- Briefing de l'équipe le jour J,
- Analyse de pratique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	14/15

### Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

- ▶ La pratique managériale est adaptée à la situation rencontrée,
- ▶ Les techniques de stimulation pour développer et entretenir la motivation sont pertinentes,
- ▶ La préparation et la conduite de réunion sont explicitées,
- ▶ Les briefings et débriefings sont adaptés à la situation,
- ▶ Les enjeux du projet sont analysés,
- ▶ Le budget prévisionnel est établi,
- ▶ Le calcul des indicateurs de rentabilité est exact,
- ▶ L'équipe est associée à l'élaboration du processus et à la réalisation du projet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
MUM	Situations d'évaluation-types	TP-00136	08	18/12/2018	27/02/2019	15/15