



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

Assistant commercial
Niveau 5

Arrêté du : 10/07/2020

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	1/11

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
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	2/11

Sommaire

Activité-type 1 Administrer les ventes et assurer le suivi des opérations de la *supply chain* p. 5

- ▶ Situation 1 Traiter une commande client avec un litige transporteur..... p. 5
- ▶ Situation 2 Traiter un litige client par téléphone, en français et en anglais p. 6
- ▶ Situation 3 Vérifier les éléments de solvabilité d'un client régulier lors d'une commande inhabituelle p. 7

Activité-type 2 Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise p. 9

- ▶ Situation 1 Communiquer des informations à la clientèle, dans le contexte d'une action commerciale p. 9
- ▶ Situation 2 Traiter des données commerciales sous forme de statistiques p. 10
- ▶ Situation 3 Préparer une action commerciale et accueillir les visiteurs en français et en anglais..... p. 11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	3/11

Activité-type 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

► Situation 1 Traiter une commande client avec un litige transporteur

Compétences à évaluer

Gérer l'administration des ventes
Suivre les opérations de la supply chain

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit traiter une commande client intégrant un litige transporteur.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, poste de travail et service)
- les données à traiter par le stagiaire (base de données clients, trame de mail...)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation écrite dans une entreprise fictive (durée indicative 3 heures)

Productions attendues du stagiaire

Saisie et éditions de documents commerciaux concernant les clients (devis, commandes, bons de livraison complète ou partielle, factures, avoirs, règlements et relevés de compte clients)
Gestion d'un litige transporteur
Classement des documents commerciaux

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

Le processus de traitement des commandes est respecté
La saisie des données est correcte
Les dates, délais et échéances sont respectés
Les conditions générales de vente sont respectées
Les fichiers et les dossiers sont actualisés
Les dates, délais et échéances sont respectés
Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés
Les professionnels concernés sont informés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	5/11

Activité-type 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

► Situation 2 Traiter un litige client en français et en anglais, par téléphone

Compétences à évaluer

Suivre la relation clientèle en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

À partir d'un historique client, le stagiaire traite un litige client à l'oral, par téléphone, en français et en anglais.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, poste de travail et service)
- les données à traiter par le stagiaire (base de données clients, éléments de litige)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation orale dans une entreprise fictive : 40 minutes (20 minutes de préparation puis 10 minutes en français et 10 minutes en anglais)

Productions attendues du stagiaire

Analyse et prise en charge de deux litiges, un en français, un en anglais, par téléphone

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

La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise

Les conditions générales de vente sont respectées

Le niveau de délégation est respecté

L'interlocuteur concerné est alerté

Le ton et l'expression orale correspondent à une relation commerciale

La fiche message est complétée, le suivi est activé

L'expression orale en anglais correspondant au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	6/11

Activité-type 1 Administrer les ventes et assurer le suivi de la supply chain

► Situation 3 Vérifier les éléments de solvabilité d'un client régulier lors d'une commande inhabituelle

Compétences à évaluer

Prévenir et gérer les impayés

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire doit vérifier la solvabilité d'un client régulier qui souhaite passer une commande inhabituellement importante.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, poste de travail et service, procédures de recouvrement)
- un historique client (base de données client comportant un historique de commandes et de factures clients)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation écrite dans une entreprise fictive (durée 1 heure)

Productions attendues du stagiaire

Edition d'états (encours client, relevé de compte client, échéancier)
Vérification des règlements
Traitement d'un dossier contentieux
Transmission des informations aux services ou interlocuteurs concernés selon le niveau de délégation accordée

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

L'encours de règlement d'un client est vérifié avant l'enregistrement d'une nouvelle commande
La procédure de recouvrement des créances est respectée
Le niveau de délégation est respecté

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	7/11

Activité-type 2

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

► Situation 1

Communiquer des informations à la clientèle, dans le contexte d'une action commerciale

Compétences à évaluer

Concevoir et publier des supports de communication commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire rédige et présente deux types de supports de communication en vue d'annoncer un évènement à caractère commercial.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, poste de travail et service)
- le contexte de l'action commerciale (dates et lieux, type d'évènement, charte de communication, photos)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation écrite (durée 1 heure)

Productions attendues du stagiaire

Sélection des supports de communication les plus pertinents pour communiquer, en fonction du contexte et de la cible

Rédaction et présentation des messages appropriés en fonction du support et de la cible

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

Le choix des informations et des illustrations répond à l'objectif

Le style rédactionnel est en adéquation avec le support et la cible

Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées

La mise en forme, le contenu du message et la cible sont en cohérence

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	9/11

Activité-type 2 Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

► Situation 2 Traiter des données commerciales sous forme de statistiques

Compétences à évaluer

Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle, le stagiaire présente, sous forme de statistiques, les données de l'activité commerciale et rédige un commentaire succinct.

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, tableau de bord des données de l'activité commerciale)
- les consignes et documents numériques nécessaires (demande de la direction commerciale, fichier de données de l'activité commerciale)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 1 heure).

Productions attendues du stagiaire

Réalisation de tableaux de suivi avec calculs, graphiques et commentaires adaptés au contexte

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

Les données sont correctement saisies

Le choix des calculs répond à l'objectif fixé

Les formules de calculs utilisées sont correctes

L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats

Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	10/11

Activité-type 2

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

► Situation 3

Préparer une action commerciale et accueillir les visiteurs en français et en anglais

Compétences à évaluer

Organiser une action commerciale

Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais

Description de la situation d'évaluation-type

Dans le cadre d'une mise en situation professionnelle dans une entreprise fictive, le stagiaire doit organiser le suivi d'une action commerciale et assurer l'accueil des visiteurs.

Le formateur met à la disposition du stagiaire :

- le contexte d'entreprise (descriptif synthétique de l'entreprise, le catalogue des produits)
- le contexte de l'action commerciale (dates et lieux, type d'évènement, devis fournisseurs chiffrés et datés, fiche contact client)
- les scénarios d'accueil d'un visiteur français et d'un visiteur anglophone

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée 2 heures 40 minutes)

- Mise en situation écrite (durée indicative 2 heures)
- Mise en situation orale en français (durée indicative 20 minutes dont 10 minutes de préparation)
- Mise en situation orale en anglais (durée indicative 20 minutes dont 10 minutes de préparation)

Productions attendues du stagiaire

Une check liste de suivi de l'action commerciale.

Un tableau de budget prévisionnel.

Accueil et prise en compte des besoins du visiteur.

Fiche contact renseignée et transmise à l'interlocuteur interne (selon le niveau de délégation accordé).

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

La check-list est exhaustive

Les opérations sont correctement ordonnancées

Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses

La posture est adaptée à l'interlocuteur

L'expression orale est adaptée à une relation commerciale

Les informations fournies au client sont fiables

La fiche contact est correctement renseignée

L'expression en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ACom	Situations d'évaluation-types	TP-01285	03	30/07/2020	03/12/2020	11/11