



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 manager d'unité marchande
Niveau 4

Arrêté du : 16/07/2020

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	1/16

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
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	2/16

Sommaire

Activité-type 1 : Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal p. 5

- ▶ Situation 1 : Mettre en place une opération promotionnelle ou une implantation de produits dans l'unité marchande..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Analyser un extrait d'un entretien de vente et de conseil et d'une action de fidélisation p. 8
- ▶ Situation 3 : Analyser les résultats économiques et les indicateurs de performance d'une unité marchande et proposer des ajustements p. 10

Activité-type 2 : Animer l'équipe d'une unité marchande p. 13

- ▶ Situation 1 : Recruter, intégrer un nouveau collaborateur et réorganiser l'activité de l'équipe p. 13
- ▶ Situation 2 : Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien..... p. 15

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	3/16

Activité-type 1

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 1

Mettre en place une opération promotionnelle ou une implantation de produits dans l'unité marchande

Compétences à évaluer

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

Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'une opération commerciale ou d'une implantation de produits au sein d'une unité marchande fictive. Les objectifs commerciaux, liés à l'opération commerciale ou à l'implantation de l'année précédente ou « n-1 », n'avaient pas été atteints.

Le stagiaire :

- repère et signale les anomalies liées à la livraison, à partir de l'extraction des stocks d'un univers ;
- propose des actions correctives pertinentes suite aux anomalies repérées et signalées ;
- analyse les résultats de l'année précédente ou « n-1 » de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits ;
- propose un plan d'actions portant sur :
 - les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou d'une implantation de produits ;
 - les quantités de produits à commander ;
 - l'ajustement de sa proposition de commande au regard d'aléas ;
 - l'implantation des produits sur un plan d'implantation vierge.

Le stagiaire présente et argumente auprès du formateur :

- ses propositions d'actions correctives suite aux anomalies repérées et signalées, liées à la livraison ;
- son plan d'actions suite à l'analyse des résultats de l'année précédente ou « n-1 » de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits ;
- sa proposition et son ajustement de commande ;
- sa proposition de mise en place d'une opération commerciale ou d'une implantation de produits cohérente et efficace.

Le stagiaire répond lors d'un entretien technique à :

- deux questions portant sur le principe de sécurité et d'optimisation de l'effort ;
- deux questions portant sur les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage.

Éléments de préparation et les documents à communiquer au stagiaire

Le formateur élabore et communique au stagiaire les documents suivants :

- le contexte d'unité marchande fictif ;
- les résultats de l'année précédente ou « n-1 » de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits ;
- le « book » de merchandising de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits de l'année précédente ou « n-1 » ;
- un plan de masse du magasin ;
- le plan d'implantation mentionnant le nombre de meubles de présentation et leurs dimensions ;
- les objectifs de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits sur logiciel tableur ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	5/16

- ▶ les objectifs fixés par référence sur logiciel tableur ;
- ▶ les principes de marchandisage de l'enseigne ;
- ▶ l'extraction des stocks de l'univers (référence, désignation, PCB, PV HT, TVA, VMH, stock initial, quantité commandée, entrées, écarts de réception, sorties, stock final et commentaires) ;
- ▶ l'extrait de la fiche de comptage des stocks (désignation, PV TTC, stock théorique, comptage réserve, comptage rayon et stock réel) ;
- ▶ l'extrait du récapitulatif des réservations « click and collect » (désignation, PV TTC et état des réservations) ;
- ▶ l'extrait de cadencier sur tableur (article, colisage, périodicité de commande, délai de livraison, stock de présentation, stock de sécurité, stock d'alerte, vente moyenne période, besoin, stock théorique et commande calculée) ;
- ▶ les principes de gestion des stocks de l'enseigne ;
- ▶ l'assortiment de produits ;
- ▶ les ventes prévisionnelles sur la période de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits, les objectifs à réaliser ;
- ▶ les aléas nécessitant l'ajustement de la commande ;
- ▶ deux questions portant sur les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et les règles sanitaires ;
- ▶ deux questions portant sur les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 45 min de préparation, 15 min de présentation, 15 min d'entretien technique).

Productions attendues du stagiaire

- ▶ Une proposition d'actions correctives suite aux anomalies repérées et signalées, liées à la livraison.
- ▶ Un plan d'implantation, sur lequel sont indiquées les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits, les emplacements des produits et les supports d'information et de communication visuelle nécessaires.
- ▶ Un plan d'actions suite à l'analyse des résultats de l'année précédente ou « n-1 » de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits.
- ▶ Une proposition de commande et l'ajustement, en adéquation avec le cadencier, les ventes prévisionnelles et les aléas.
- ▶ Une argumentation présentant :
 - la proposition d'actions correctives, suite aux anomalies repérées et signalées, liées à la livraison ;
 - La cohérence et l'efficacité de la mise en place de l'opération commerciale ou de l'implantation de produits ;
 - la conformité aux règles de marchandisage ;
 - le respect du droit et des réglementations relatifs au commerce ;
 - la proposition de commande et l'ajustement, en adéquation avec le cadencier, les ventes prévisionnelles et les aléas.
- ▶ Les réponses aux quatre questions, posées par le formateur, portant sur les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort et les règles sanitaires et sur les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	6/16

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

- ▶ La proposition de commande est validée en fonction de l'état des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de l'unité marchande.
- ▶ Les ajustements proposés sont adaptés.
- ▶ Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées.
- ▶ Les propositions d'actions correctives sont pertinentes.
- ▶ Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués.
- ▶ Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées.
- ▶ Les règles de merchandising sont respectées.
- ▶ Les droits et les réglementations relatifs au commerce sont respectés.
- ▶ L'implantation des produits ou la mise en place de l'opération commerciale est efficace et en cohérence avec les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance.
- ▶ L'analyse des résultats de l'implantation ou de l'opération commerciale est pertinente.
- ▶ Les ajustements proposés sont adaptés.
- ▶ Les mesures de prévention des risques sont adaptées et mises en œuvre.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	7/16

Activité-type 1

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 2

Analyser un extrait d'un entretien de vente et de conseil et d'une action de fidélisation

Compétences à évaluer

3. Participer au développement des ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client

Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre du développement des ventes au sein d'une unité marchande fictive.

Le stagiaire analyse un extrait de la retranscription :

- d'un entretien de vente et de conseil ;
- d'une action de fidélisation.

Le stagiaire identifie, à partir des deux extraits présentés, les points fort et les axes de progrès de l'Assistant Manager d'Unité Marchande et propose des actions correctives adaptées à la demande du client, prenant en compte :

- son parcours d'achat ;
- les fondamentaux de la vente pour l'unité marchande fictive ;
- les conditions générales de vente de l'unité marchande fictive.

Le stagiaire présente ses constats et argumente ses propositions d'actions correctives auprès formateur.

Il répond, lors d'un entretien technique, à :

- deux questions portant sur le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits ;
- deux questions portant sur la valorisation de l'offre produits et de services sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

Eléments de préparation et les documents à communiquer au stagiaire

Le formateur élabore et communique au stagiaire les documents suivants :

- le contexte d'unité marchande fictif ;
- la retranscription d'un entretien de vente et de conseil mettant en scène un Assistant Manager d'Unité Marchande et un client dans une unité marchande fictive ;

Voici, à titre indicatif, des exemples de thématiques :

- une ou plusieurs étapes de la vente sont omises, incomplètes ou inadaptées ;
- la posture professionnelle est inadaptée (téléphone portable en face de client, mains dans les poches, conversation personnelle en surface de vente, ...) ;
- un membre de l'équipe s'énervé devant le client ;
- non accompagnement d'un client qui utilise une borne interactive.
- la retranscription d'une action de fidélisation mettant en scène un Assistant Manager d'Unité Marchande et un client dans une unité marchande fictive ;
- deux questions portant sur le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits ;
- deux questions portant sur la valorisation de l'offre produits et de services sur les sites marchands et les réseaux sociaux ;
- les fondamentaux de la vente pour l'unité marchande fictive ;
- les conditions générales de vente de l'unité marchande fictive.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	8/16

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 30 min de préparation, 20 min de présentation, 15 min d'entretien technique).

Productions attendues du stagiaire

- ▶ Une analyse d'un extrait d'un entretien de vente et de conseil et une proposition d'actions correctives adaptées à la demande client et prenant en compte son parcours d'achat, les fondamentaux de la vente de l'unité marchande fictive.
- ▶ Une analyse d'un extrait d'une action de fidélisation et une proposition d'actions correctives adaptées à la situation et prenant en compte le parcours d'achat du client et les conditions générales de vente de l'unité marchande fictive.
- ▶ Les réponses aux quatre questions, posées par le formateur, portant sur le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits et sur la valorisation de l'offre produits et de services sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

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

- ▶ La réponse à la demande du client est adaptée et prend en compte son parcours d'achat.
- ▶ Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation.
- ▶ Le suivi des évolutions de l'offre et des usages des produits est réalisée.
- ▶ L'offre produits et de services est valorisée sur les sites marchands et les réseaux sociaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	9/16

Activité-type 1

Développer l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 3

Analyser les résultats économiques et les indicateurs de performance d'une unité marchande et proposer des ajustements

Compétences à évaluer

4. Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'unité marchande et proposer des ajustements à sa hiérarchie

Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de l'analyse de l'efficacité commerciale d'une unité marchande fictive dans un environnement omnicanal.

Le stagiaire renseigne, à l'aide d'un logiciel tableur, en utilisant les formules de calcul adéquates, certains résultats d'un tableau de bord mensuel d'une unité marchande fictive.

Le stagiaire analyse les résultats mensuels et au cumul réalisés pour trois indicateurs de performance.

Le stagiaire propose, pour ces trois indicateurs, des ajustements pertinents pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance.

Le stagiaire présente ses travaux et argumente son analyse et ses propositions d'ajustements auprès du formateur.

Éléments de préparation et documents à communiquer au stagiaire

Le formateur élabore et communique au stagiaire les documents suivants :

- un contexte d'unité marchande fictif ;
- un tableau de bord mensuel pour une unité marchande fictive, à l'aide logiciel tableur, dans lequel des résultats mensuels et au cumul sont manquants.

Il est composé des indicateurs de performance liés :

- à l'activité commerciale ;
- au poste client ;
- à la gestion des stocks ;
- à la fidélisation et aux services ;
- aux frais de personnel et à la productivité.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 30 min de préparation, 15 min de présentation).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	10/16

Productions attendues du stagiaire

- ▶ Un tableau de bord de bord renseigné, à l'aide d'un logiciel tableur, en utilisant les formules de calcul adéquates.
- ▶ Une analyse des résultats mensuels et au cumul réalisés pour trois indicateurs de performance du tableau de bord.
- ▶ Une proposition pertinente d'ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance.

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

- ▶ Le tableau de bord est renseigné.
- ▶ Les calculs commerciaux sont maîtrisés.
- ▶ Les indicateurs de performance sont analysés.
- ▶ Les variations sont identifiées et analysées.
- ▶ Les ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance fixés sont pertinents.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	11/16

Activité-type 2 Animer l'équipe d'une unité marchande

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

Compétences à évaluer

1. Contribuer au recrutement et à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe
2. Coordonner l'activité de l'équipe de l'unité marchande et ajuster la planification horaire

Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre du recrutement et d'intégration d'un nouveau colorateur en raison d'un accroissement constant d'activité et du chiffre d'affaires dans une unité marchande fictive.

Le stagiaire sélectionne, à partir de trois curriculum vitae et de trois extraits de compte rendu d'entretien, une candidature en adéquation avec la fiche de poste et il motive sa décision.

Il élabore, à l'aide d'un logiciel tableur, à partir d'un parcours d'intégration type, le parcours d'intégration individualisé de la recrue, en adéquation avec la candidature retenue et les process de l'enseigne.

Le stagiaire adapte, à l'aide d'un logiciel de tableur, le planning hebdomadaire et de répartition des tâches de l'équipe en prenant en compte :

- l'intégration de la recrue ;
- les tâches à accomplir ;
- les contraintes de l'unité marchande ;
- les objectifs commerciaux de l'unité marchande ;
- les aléas.

Le stagiaire présente ses travaux et argumente ses choix auprès du formateur.

Eléments de préparation et documents à communiquer au stagiaire

Le formateur élabore et communique au stagiaire les documents suivants :

- un process d'intégration de l'unité marchande fictive ;
- un parcours d'intégration type, de l'unité marchande fictive, à compléter ;
- une fiche de poste définissant des critères de recrutement ;
- trois curriculum vitae ;
- des extraits de compte-rendu d'entretien ;
- un extrait de la convention collective nationale en vigueur dans l'unité marchande fictive ;
- un descriptif des profils des collaborateurs (nature et base horaire des contrats, tâches maîtrisées) ;
- un descriptif des tâches à réaliser par les collaborateurs dans l'unité marchande fictive ;
- une répartition de chiffre d'affaires par jour ;
- une répartition de chiffre d'affaires par heure ;
- des aléas impactant l'organisation du travail dans l'unité marchande fictive ;
- un planning hebdomadaire et de répartition des tâches de l'équipe.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	13/16

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 45 min de préparation, 20 min de présentation).

Productions attendues du stagiaire

- ▶ Un argumentaire présentant le choix de la recrue.
- ▶ Un parcours d'intégration individualisé pour la recrue.
- ▶ Une adaptation du planning hebdomadaire et de répartition des tâches de l'équipe de l'unité marchande fictive.

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

- ▶ Les candidatures sont sélectionnées partir de critères définis.
- ▶ Le profil du candidat est en adéquation avec la fiche de poste.
- ▶ Le parcours d'intégration individualisé est préparé.
- ▶ Les tâches et leurs priorités sont identifiées.
- ▶ La charge de travail est évaluée de manière réaliste.
- ▶ Les horaires de travail respectent la réglementation.
- ▶ La répartition des tâches respecte les règles d'organisation interne.
- ▶ La gestion des évènements est adaptée au contexte.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	14/16

Activité-type 2 Animer l'équipe d'une unité marchande

► Situation 2 Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Compétences à évaluer

3. Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

Description de la situation d'évaluation-type

La situation s'inscrit dans le cadre de la conduite, sous la forme de simulation, de briefing et de débriefing entre un Assistant Manager d'Unité Marchande et un collaborateur d'une unité marchande fictive.

Le stagiaire joue le rôle de l'Assistant Manager d'unité Marchande, le rôle du collaborateur est tenu par un autre stagiaire.

La simulation peut se dérouler devant un ou plusieurs observateur(s) (formateur et stagiaires)

Le stagiaire briefe et débrieft, à l'aide d'un contexte succinct préalablement transmis, un collaborateur.

Le stagiaire, à l'issue de la simulation, analyse sa pratique professionnelle, sa communication managériale et il écoute le retour du collaborateur et du ou des observateur(s).

Le stagiaire répond ensuite lors d'un entretien technique à une question complémentaire posée, par le formateur, portant sur l'analyse des activités commerciales et la mise en place de mesures correctives adaptées.

Eléments de préparation et documents à communiquer aux stagiaires

Le formateur prépare un lieu permettant le bon déroulement de la simulation du briefing et du débriefing :

- un bureau ;
- deux chaises ;
- un paper-board ;
- un ou des poste(s) d'observation.

Le formateur élabore et communique au stagiaire jouant le rôle de l'AMUM les documents suivants :

- un contexte succinct et factuel concernant le briefing et le débriefing ;
- les raisons du briefing et du débriefing ;
- une question sur l'analyse des activités commerciales et la mise en place de mesures correctives adaptées.

Le formateur élabore et communique au stagiaire jouant le rôle du collaborateur les documents suivants :

- le contexte du briefing et du débriefing ;
- les raisons du briefing et du débriefing ;
- des indications factuelles et succinctes lui permettant de tenir son rôle.

Le formateur élabore et communique à l'observateur ou aux observateur(s) :

- le contexte du briefing et du débriefing ;
- les raisons du briefing et du débriefing ;
- la grille d'observation de la simulation du briefing et du débriefing.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	15/16

Modalité(s) d'évaluation

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

Productions attendues du stagiaire

- ▶ Un briefing et un débriefing ;
- ▶ Une analyse de pratique ;
- ▶ La réponse à la question complémentaire, posée par le formateur, portant sur l'analyse des activités commerciales et la mise en place de mesures correctives adaptées.

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

- ▶ L'analyse de activités commerciales est pertinente.
- ▶ Les mesures correctives préconisées sont adaptées.
- ▶ Les techniques de briefing et débriefing d'équipe sont maîtrisées.
- ▶ Les briefings et les débriefings sont adaptés à la situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AMUM	Situations d'évaluation-types	TP-00075	09	04/09/2020	09/12/2020	16/16