



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

Conseiller de vente
Niveau 4

Arrêté du : 28/09/2022

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	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
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	2/15

Sommaire

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

- ▶ Situation 1 : Mise en œuvre de la veille professionnelle et commerciale p. 5
- ▶ Situation 2 : Gestion des flux marchands p. 6
- ▶ Situation 3 : Contribution au merchandising..... p. 7
- ▶ Situation 4 : Analyse de ses performances commerciales et reporting..... p. 9

Activité-type 2 : Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal p. 11

- ▶ Situation 1 : Représentation de l'unité marchande et contribution à sa valorisation p. 11
- ▶ Situation 2 : Conseil client et conduite de l'entretien de vente..... p. 12
- ▶ Situation 3 : Suivi de ses ventes..... p. 13
- ▶ Situation 4 : Contribution à la fidélisation et consolidation de l'expérience client p. 14

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	3/15

Activité-type 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 1 Mise en œuvre de la veille professionnelle et commerciale

Compétences à évaluer

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire cible une unité marchande de son choix (de préférence en succursale) et recherche par internet, réseaux professionnels et sociaux les informations nécessaires à la réalisation d'une note de veille. Cette note porte sur l'implantation géographique, les produits ou services vendus, leurs positionnements, la force de vente existante, l'organigramme du personnel, la concurrence, et propose une analyse SWOT. Le stagiaire explique une organisation lui permettant de recueillir des informations régulières sur cette unité marchande et l'entreprise dont elle fait partie. Il rédige une note dans laquelle il décrit l'organisation de veille mise en place et la présente oralement au formateur.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnement à partir de production(s) (durées indicatives)

Pendant 15 minutes, le stagiaire fait ses recherches et compile les informations recueillies ainsi que les sites consultés et les alertes créées pour l'actualisation régulière des informations.

Pendant 10mn, il présente oralement au formateur les résultats de ses recherches et les actions qu'il a réalisées pour mettre à jour les informations clés.

Le formateur prévoit une salle équipée d'un ordinateur relié à internet et d'un vidéo projecteur s'il souhaite que la présentation soit faite à l'aide d'un logiciel de présentation.

Productions attendues du stagiaire

Support de la présentation orale

Note de veille

Note présentant l'organisation de la veille commerciale mise en place par le stagiaire

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

L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations

Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus

Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donné sont connues

La recherche d'information est menée de manière efficace

La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	5/15

Activité-type 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 2 Gestion des flux marchands

Compétences à évaluer

2. Participer à la gestion des flux marchands

Description de la situation d'évaluation-type

A partir des documents (bon de commande, récépissé de transport et bon de livraison) que lui remet le formateur, le stagiaire vérifie la conformité de la livraison. Il signale et commente au formateur les anomalies.

Il explique comment il assure l'antivolage et la bonne mise à disposition des produits en magasin, tout en veillant au respect des règles de sécurité, de propreté et de respect de l'environnement.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- Le récépissé de transport
- Le bon de commande

Le bordereau de livraison correspondant, comportant au moins 3 types d'erreurs.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durées indicatives)

Pendant 10min, le stagiaire prend connaissance des éléments des documents fournis par le formateur.

Pendant 10 min, le stagiaire explique les écarts constatés et les signale. Il explique comment il réalise l'antivolage et le rangement des références reçues sur la surface de vente de l'unité marchande ainsi que les règles qu'il respecte lors de ce rangement.

Productions attendues du stagiaire

Validation d'une réception de marchandises

Repérage des anomalies

Présentation des procédures de gestion des flux de marchandises

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

Les procédures de réception des marchandises sont respectées

La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques

Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées

Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées

Les règles de rangement sont appliquées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	6/15

Activité-type 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Situation 3 Contribution au merchandising

Compétences à évaluer

3. Contribuer au merchandising

Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur cible une unité marchande (de préférence celle où le stagiaire réalise sa période en entreprise). A sa demande, le stagiaire organise une tournée des unités marchandes concurrentes comprises dans sa zone de chalandise. Le stagiaire réalise un photo report afin de comparer et expliquer les différents dispositifs de merchandising rencontrés, tout en valorisant celui de l'unité marchande.

Ce photo report est mis en forme pour présentation devant le formateur à l'aide d'un logiciel de présentation (PowerPoint, Prezi, Genially ou autre)

Ou

A l'issue d'une période commerciale forte déterminée (fêtes de fins d'année, soldes, anniversaire, etc.), ou de la mise en place d'une opération commerciale propre à l'unité marchande (celle de la période en entreprise ou une déterminée par le formateur), le stagiaire réalise un photo report du dispositif merchandising réalisé pour cette occasion.

Si le stagiaire a réalisé le dispositif merchandising en question, il explique sa démarche de mise en place étape par étape.

Si le merchandising de cette opération est guidé par des préconisations émises par l'enseigne, il explique leur but et comment il a réalisé la mise en place dans le respect des consignes communiquées. Il propose des améliorations possibles du dispositif mis en place dans le respect des règles de merchandising propres à l'enseigne.

Le stagiaire déroule sa présentation explicative devant le formateur à l'aide d'un logiciel de présentation.

Éléments de préparation

Le formateur détermine :

- le choix d'une unité marchande
- Le choix de la période commerciale

Le formateur prévoit une salle équipée d'un ordinateur et d'un vidéo projecteur

Modalité(s) d'évaluation

Questionnement à partir de production(s) (durées indicatives)

Pendant 15 minutes, le stagiaire présente et explique le diaporama réalisé.

Pendant 10 minutes, le formateur questionne le stagiaire sur la réalisation de cette mission.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	7/15

Productions attendues du stagiaire

Un fichier numérique contenant la présentation.

Un fichier numérique contenant la présentation du protocole de veille et de ses résultats.

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

Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et présence

Les mises en scène proposées sont pertinentes

Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	8/15

Activité-type 1 Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 4 Analyse de ses performances commerciales et reporting

Compétences à évaluer

4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur réalise, en amont, un tableau de bord commercial comprenant tous les indicateurs clés de succès (KPIs), ainsi que leur comparatif à N-1.

En présence du formateur, le stagiaire prend connaissance du tableau de bord, rédige ses conclusions puis les présente au formateur qui joue le rôle du N+1.

Une fois ses conclusions présentées et validées, le stagiaire rédige en présence du formateur, une synthèse des suggestions d'amélioration.

Il remet la synthèse rédigée sur un logiciel de traitement de texte au formateur.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- Le tableau de bord des performances de l'unité commerciale

Modalité(s) d'évaluation

Entretien technique (durées indicatives)

Pendant 10 min, le stagiaire prend connaissance du tableau de bord.

Pendant 10 min, le stagiaire rédige ses conclusions.

Pendant 10 min, il en fait une restitution au formateur (N+1).

Pendant 10 minutes, il rédige une synthèse des suggestions d'amélioration qu'il remet au formateur.

Productions attendues du stagiaire

Un fichier numérique sur logiciel de traitement de texte contenant les conclusions du stagiaire ainsi que ses suggestions d'amélioration.

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

L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente

Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées

L'écrit destiné à sa hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables

Les propositions d'actions correctives sont réalisables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	9/15

Activité-type 2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

► Situation 1 Représentation de l'unité marchande et contribution à sa valorisation

Compétences à évaluer

5. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire prépare un support de communication sur l'unité marchande choisie lors de l'évaluation de la compétence « *assurer une veille professionnelle et commerciale* », ou sur toute unité marchande liée à son parcours professionnel.

Ce support de communication présente :

- l'unité marchande, son activité et son marché
- la concurrence
- l'environnement commercial (zone de chalandise)
- SWOT (Forces/Faiblesses/Menaces/Opportunités)

Cette présentation est adaptée à une utilisation sur les canaux de communication numériques (ex : réseaux sociaux)

Le stagiaire en fait une présentation orale au formateur à l'aide d'un logiciel de présentation.

Modalité(s) d'évaluation

Questionnement à partir de production(s) (durées indicatives)

Pendant 15 min le candidat présente son support de communication

Pendant 10 min, il échange avec le formateur

Productions attendues du stagiaire

Support de communication

Présentation orale à l'aide d'un logiciel de présentation

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

La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication

Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	11/15

Activité-type 2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

► Situation 2 Conseil client et conduite de l'entretien de vente

Compétences à évaluer

- 6. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- 8. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un scénario, le stagiaire conduit un entretien de vente en utilisant les techniques de vente appropriées.

Il met en avant les services proposés par l'unité marchande, dans un but de fidélisation du client.

A l'issue de l'entretien de vente, le stagiaire écrit, en présence du formateur, les informations qui lui semblent pertinentes pour les transmettre à sa hiérarchie.

Le formateur assure successivement le rôle du client et du responsable hiérarchique.

Le stagiaire analyse sa pratique professionnelle en présence du formateur.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- le scénario de vente
- le profil client

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 20 min)

Entretien technique (durée indicative : 10 min)

Questionnement à partir de production(s) (durée indicative : 15 min)

Productions attendues du stagiaire

Accueil et renseignement du client

Conduite de l'entretien de vente avec recherche des besoins du client

Démarche de fidélisation

Transmission des informations à sa hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	12/15

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

Les clients sont accueillis, renseignés, servis et accompagnés dans l'utilisation de l'outil d'aide à l'achat en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap

La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client

Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client

Le niveau d'information du prospect ou client est identifié

Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés

L'argumentation est personnalisée

Les objections sont traitées de manière efficace

La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation

Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande

Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé

Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés

Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	13/15

Activité-type 2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

► Situation 3 Suivi de ses ventes

Compétences à évaluer

7. Assurer le suivi de ses ventes

Description de la situation d'évaluation-type

Le formateur prévoit, en amont une situation, de litige impliquant une demande de retour de produit de la part du client. Le client, dont le rôle est assuré par le formateur, n'est pas en mesure de présenter sa preuve d'achat. Le stagiaire reçoit le client et traite le litige dans la limite de son champ d'actions en maintenant une attitude commerciale et en proposant des solutions en conformité avec la politique de retour qui lui est fournie.

Le stagiaire propose les solutions à sa portée et trouve un terrain d'entente et peut choisir de faire appel à son supérieur s'il a épuisé les solutions qu'il peut apporter.

Le formateur prévoit :

- Un document présentant la politique d'échanges / remboursements de l'unité commerciale fictive qui sert de cadre à la mise en situation.
- Un scénario mettant en situation le litige impliquant la demande de retour : problème de taille de l'article, défaut de fabrication, essayage sortant du cadre accepté... le scénario est à la discrétion du formateur.

Le stagiaire prend connaissance des documents et de la situation pendant 15 minutes, puis échange 15 minutes avec le client, joué par le formateur

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative)

Pendant 15 min, le stagiaire prend de connaissance des documents

Pendant 15 min, le stagiaire échange avec le formateur qui joue le rôle du client.

Productions attendues du stagiaire

Conclusions et plan d'actions pour la résolution du litige sur logiciel de traitement de texte pour le transmettre à sa hiérarchie

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

Les procédures de l'unité marchande sont respectées

La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande

Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité

Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	14/15

Activité-type 2 Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

► Situation 4 Contribution à la fidélisation et consolidation de l'expérience client

Compétences à évaluer

- 5. Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
- 8. Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client

Description de la situation d'évaluation-type

En vue de la mise en place d'une opération promotionnelle (de type soldes privées, foire aux vins, etc.), le stagiaire rédige une invitation sur un support numérique, en présence du formateur. Cette invitation s'adresse aux clients, présents dans le fichier.

Il présente un retroplanning en lien avec la fidélisation et la consolidation de l'expérience client.

Pour le choix de l'unité marchande et du produit, le stagiaire s'appuie sur son expérience professionnelle (il se base sur la période en entreprise réalisée lors de la formation ou sur un contexte d'entreprise de son parcours professionnel).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle et Questionnement à partir de production(s) (durées indicatives)

1 heure de préparation pour le stagiaire.

15 min de présentation de la production au formateur (N+1).

Productions attendues du stagiaire

Invitation à l'opération promotionnelle prévue pour l'emailing
Retroplanning

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

La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur

La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication

Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues

Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande

Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé

Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'unité marchande et des offres promotionnelles via des canaux adaptés

Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CV	Situations d'évaluation-types	TP-00520	05	13/10/2022	03/07/2023	15/15