



Référentiel Officiel

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

<https://educentre.fr>

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller de vente

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	1/34

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller de vente

Sigle du titre professionnel : CV

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante-

Code(s) ROME : D1211, D1214, D1209, D1210, D1212

Formacode : 34502

Date de l'arrêté : 28/09/2022

Date de parution au JO de l'arrêté : 13/10/2022

Date d'effet de l'arrêté : 25/01/2023

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CV

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	3/34

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Participer à la gestion des flux marchands Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	02 h 00 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.</p> <p>La mise en situation comporte cinq parties :</p> <p>1. Pendant 60 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au traitement de la réception de marchandises - à la préparation d'une opération promotionnelle <p>Il prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client.</p> <p>2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.</p> <p>3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.</p> <p>4. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente à l'aide de ses fiches "produit".</p> <p>5. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.</p>

Autres modalités d'évaluation le cas échéant :

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	4/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> Entretien technique 	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 30 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.</p> <p>Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.</p> <p>Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.</p> <p>Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire professionnel 	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> Questionnement à partir de production(s) 	Assurer une veille professionnelle et commerciale Contribuer au merchandising Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	01 h 10 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'examen, le candidat conçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un diaporama ; - douze fiches "produit". <p>Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.</p> <p>Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".</p>
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		03 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour l'entretien de vente, le candidat utilise les fiches "produit" préparées en amont de la session.
 Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour questionner le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	5/34

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- douze fiches "produit".

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

Pour la réalisation de ce diaporama :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le diaporama à partir de son activité professionnelle.

Caractéristiques du diaporama

Le diaporama fait référence à la mise en œuvre des compétences :

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Contribuer au merchandising
- Fidéliser en consolidant l'expérience client dans une unité marchande

Il comporte 25 à 30 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 3 à 5 diapositives, le candidat présente l'unité marchande (implantation, surface, chiffre d'affaires, gamme de produits, collaborateurs) et ses principaux concurrents.

Sur 6 à 8 diapositives, à partir d'un exemple d'un produit ou d'une famille de produits de son unité marchande, le candidat présente :

- les principales caractéristiques du produit ou de la famille de produits ;
- l'organisation de la veille mise en place ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	6/34

- les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché ;
- les sources d'information utilisées.

Sur 8 à 10 diapositives, le candidat présente la mise en place et l'analyse d'une implantation de produits ou d'une opération commerciale qu'il a réalisée au sein de l'unité marchande :

- l'implantation, les familles de produits concernées, les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés et les consignes reçues de la part de son responsable ou son tuteur ;
- l'organisation, la mise en œuvre, les moyens matériels utilisés, et les moyens humains affectés ;
- les mesures de prévention des risques qu'il a mis en œuvre ;
- les techniques de merchandising qu'il a utilisées ;
- le résultat final, illustré à l'aide de photos ou d'un planogramme de l'implantation ;
- l'analyse des résultats de l'implantation ; le candidat indique les ajustements qu'il propose pour donner suite à son analyse des résultats.

Sur 6 à 8 diapositives, le candidat présente la politique commerciale de son unité marchande concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a menée :

- les offres promotionnelles proposées ;
- le type d'informations transmises ;
- les canaux de communication adoptés ;
- les profils de client ciblés ;
- le résultat obtenu et son analyse.

Caractéristiques des fiches "produit"

Les douze fiches "produit" représentent des produits proposés par l'unité marchande présentée dans le diaporama :

- neuf fiches représentent les produits principaux d'une même famille ;
- trois fiches représentent les produits complémentaires pouvant être proposés en vente additionnelle.

Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés. Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

Déroulement du questionnaire à partir des productions

Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Le jury choisit une fiche "produit" parmi les neuf fiches qui représentent les produits principaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	7/34

Pendant 10 minutes, il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et pratiques d'achat des consommateurs et des produits pouvant être proposés en vente additionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

Précisions pour le candidat VAE :

Le candidat à la VAE élabore le diaporama et les fiches "produit" à partir de son expérience professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	8/34

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal					
Assurer une veille professionnelle et commerciale	<p>L'organisation de la veille mise en place permet une actualisation régulière des informations</p> <p>Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus</p> <p>Les sources d'information pertinentes pour le secteur d'activité de l'unité marchande donné sont connues</p> <p>La recherche d'information est menée de manière efficace</p> <p>La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Participer à la gestion des flux marchands	<p>Les procédures de réception des marchandises sont respectées</p> <p>La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques</p> <p>Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées</p> <p>Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées</p> <p>Les règles de rangement sont appliquées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer au merchandising	<p>Les règles de tenue et de rangement du rayon sont appliquées : plein, propre, prix, promotions et produits</p> <p>Les mises en scène proposées sont pertinentes</p> <p>Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	<p>L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente</p> <p>Les sources d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées</p> <p>L'écrit destiné à la hiérarchie est clair et comporte des informations exploitables</p> <p>Les propositions d'actions correctives sont réalisables</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	9/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal					
Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image	<p>La présentation met en valeur les produits et services de l'unité marchande</p> <p>La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur</p> <p>La présentation de l'unité marchande et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication</p> <p>Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente	<p>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</p> <p>La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect ou du client</p> <p>Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés au prospect ou client</p> <p>Le niveau d'information du prospect ou client est identifié</p> <p>Les besoins et attentes du prospect ou client sont identifiés</p> <p>L'argumentation est personnalisée</p> <p>Les objections sont traitées de manière efficace</p> <p>La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi de ses ventes	<p>Les procédures de l'unité marchande sont respectées</p> <p>La solution proposée en cas de litige satisfait le client et préserve les intérêts de l'unité marchande</p> <p>Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité</p> <p>Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	<p>Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'unité marchande</p> <p>Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé</p> <p>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</p> <p>Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	10/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Obligations réglementaires le cas échéant : Néant					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	11/34

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Assurer une veille professionnelle et commerciale
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Participer à la gestion des flux marchands
	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image
Mobiliser les environnements numériques	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Assurer une veille professionnelle et commerciale
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Contribuer au merchandising
	Participer à la gestion des flux marchands
	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CV

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 55 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	12/34

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 60 min de préparation du candidat.

Lors de l'entretien de vente et de l'entretien de suivi clientèle, un membre du jury assure le rôle du client, l'autre observe l'interaction.

Le membre du jury qui assure le rôle du client se base sur un scénario fourni.

Entretien technique :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 15 minutes où le candidat prend connaissance du tableau de bord.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation ou s'ils préparent l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	13/34

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	15/34

CCP

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

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve			
Mise en situation professionnelle	Participer à la gestion des flux marchands	01 h 15 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none">- vente en alimentation ;- vente en équipement de la personne ;- vente en équipement de la maison. <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Pendant 45 min, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter, relatives au traitement de la réception des marchandises.2. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de réception et échange avec le jury.			
SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	17/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			3. Pendant 15 min, le candidat commente des documents de l'opération promotionnelle et échange avec le jury sur la préparation et la présentation des produits.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 30 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.</p> <p>Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.</p> <p>Pendant 15 min, le candidat en prend connaissance, l'analyse et prépare un plan d'actions.</p> <p>Pendant 15 min, le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.</p>
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille professionnelle et commerciale Contribuer au merchandising	00 h 50 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'examen, le candidat conçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un diaporama ; - cinq fiches "produit". <p>Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches "produit".</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 35 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	18/34

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien pour questionner le candidat

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de l'examen, le candidat conçoit

- un diaporama ;
- cinq fiches produits.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

Pour la réalisation de ce diaporama :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le diaporama à partir de son activité professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	19/34

Caractéristiques du diaporama

Le diaporama fait référence à la mise en œuvre des compétences :

- Assurer une veille professionnelle et commerciale
- Contribuer au merchandising dans une unité marchande

Il comporte 17 à 23 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 3 à 5 diapositives, le candidat présente l'unité marchande (implantation, surface, chiffre d'affaires, gamme de produits, collaborateurs) et ses principaux concurrents.

Sur 6 à 8 diapositives, à partir d'un exemple d'un produit ou d'une famille de produits de l'unité marchande, le candidat présente :

- les principales caractéristiques du produit ou de la famille de produits ;
- l'organisation de la veille mis en place ;
- les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché ;
- les sources d'information utilisées.

Sur 8 à 10 diapositives, le candidat présente la mise en place et l'analyse d'une implantation de produits ou d'une opération commerciale qu'il a réalisée au sein de son unité marchande :

- l'implantation, les familles de produits concernées, les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés et les consignes reçues de la part de son responsable ou son tuteur ;
- l'organisation, la mise en œuvre, les moyens matériels utilisés, et les moyens humains affectés ;
- les mesures de prévention des risques qu'il a mis en œuvre ;
- les techniques de merchandising qu'il a utilisées ;
- le résultat final, illustré à l'aide de photos ou d'un planogramme de l'implantation ;
- l'analyse des résultats de l'implantation ; le candidat indique les ajustements qu'il propose pour donner suite à son analyse des résultats.

Caractéristiques des fiches "produit"

Les cinq fiches "produit" représentent des produits proposés par l'unité marchande présentée dans le diaporama :

Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	20/34

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 50 min

Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 45 min de préparation du candidat.

Entretien technique :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 15 minutes où le candidat prend connaissance du tableau de bord.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation ou s'ils préparent l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	21/34

CCP

Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve			
Mise en situation professionnelle	Représenter l'unité marchande et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	00 h 45 min	En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois : - vente en alimentation ; - vente en équipement de la personne ; - vente en équipement de la maison. Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi. Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. La mise en situation comporte trois parties : 1. Pendant 15 min, le candidat prend connaissance des informations nécessaires pour réaliser une action de relation client. 2. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de vente. En amont de la session d'examen, le candidat conçoit douze fiches "produit". L'un des membres du jury choisit un produit parmi les douze fiches et assure le rôle d'un client.			
SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	23/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			3. Pendant 15 min, le candidat mène un entretien de suivi clientèle dans le cadre d'une réclamation. Il complète la fiche client et la remet au jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Contribuer à la fidélisation en consolidant l'expérience client	00 h 30 min	Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de la mise en situation professionnelle. En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Pour l'entretien de vente, le candidat prépare douze fiches "produit" en amont de la session.
Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.

Caractéristiques des fiches "produit"

Les douze fiches "produit" représentent des produits proposés par l'unité marchande présentée dans le diaporama.
Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.
Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	24/34

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

Pour la réalisation de ce diaporama :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le diaporama à partir de son activité professionnelle

Caractéristiques du diaporama

Le diaporama fait référence à la mise en œuvre de la compétence « Fidéliser en consolidant l'expérience client » dans une unité marchande.

Il comporte 9 à 13 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 3 à 5 diapositives, le candidat présente l'unité marchande (implantation, surface, chiffre d'affaires, gamme de produits, collaborateurs) et ses principaux concurrents.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	25/34

Sur 6 à 8 diapositives, le candidat présente la politique commerciale de son unité marchande concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a menée :

- les offres promotionnelles proposées ;
- le type d'informations transmises ;
- les canaux de communication adoptés ;
- les profils des clients ciblés ;
- le résultat obtenu et son analyse.

Déroulement du questionnement à partir des productions

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Mise en situation professionnelle :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 15 min de préparation du candidat.

Lors de l'entretien de vente et de l'entretien de suivi clientèle, un membre du jury assure le rôle du client, l'autre observe l'interaction.

Le membre du jury qui assure le rôle du client se base sur un scénario fourni.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation ou préparent l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	26/34

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conseiller de vente

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée de tables et de chaises, en quantité suffisante au regard du nombre de candidats. Les tables sont suffisamment espacées pour préserver la confidentialité des travaux.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et de trois chaises.	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	27/34

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé - d'un logiciel de présentation - d'un port pour connecter des supports de stockage Le poste informatique est relié au vidéoprojecteur.	1	Ce poste est utilisé lors du questionnement à partir d'une production. L'organisateur dispose d'un support de stockage de données pour transférer les présentations des candidats sur le poste informatique.
	1	Vidéoprojecteur.	1	Le vidéoprojecteur est utilisé lors du questionnement à partir d'une production.
Outils / Outillages	1	- calculatrice - surligneur - stylo	1	Chaque membre du jury a une calculatrice à sa disposition.
Équipements	1	Un poste informatique pour l'impression des sujets. Ce poste est relié à l'imprimante couleur et permet d'imprimer des fichiers au format PDF.	1	Ce poste sert à imprimer les sujets. L'organisateur imprime les sujets au fur et à mesure des tirages au sort.
Matières d'œuvre	10	Feuilles de papier vierges.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	28/34

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller de vente est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Vendeur-conseil en magasin Arrêté du 03/11/2016		Conseiller de vente Arrêté du 28/09/2022	
CCP	Vendre et conseiller le client en magasin	CCP	Améliorer l'expérience client dans un environnement omnicanal
CCP	Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente	CCP	Contribuer à l'efficacité commerciale d'une unité marchande dans un environnement omnicanal

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	29/34

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CV	RE	TP-00520	05	13/10/2022	26/07/2022	31/34

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

