

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Conseiller commercial
Niveau 4

Arrêté du : 05/07/2023

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	1/12

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
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	2/12

Sommaire

Activité-type 1 : Prospecter un secteur de vente

p. 5

- ▶ Situation 1 : Effectuer une recherche d'informations..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Préparer et effectuer une action commerciale..... p. 6
- ▶ Situation 3 : Rendre compte de ses actions p. 8

Activité-type 2 : Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

p. 9

- ▶ Situation 1 : Présenter une entreprise p. 9
- ▶ Situation 2 : Effectuer une vente et assurer le suivi p. 10
- ▶ Situation 3 : Communiquer vers sa clientèle p. 11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	3/12

Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente

► Situation 1 Effectuer une recherche d'informations

Compétences à évaluer

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire cible une entreprise de son choix et recherche par internet, outils d'intelligence artificielle, 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, la force de vente existante, l'organigramme du personnel, la concurrence et son positionnement sur le marché ...

Le stagiaire met en place une organisation lui permettant de recueillir des informations régulières sur cette entreprise.

En présence du formateur, il rédige une note dans laquelle il décrit l'organisation mise en place et la présente oralement au formateur comme il le ferait à son N+1.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Entretien

Présentation orale

Productions attendues du stagiaire

Note de veille

Note présentant l'organisation mise en place

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

La sélection des outils de veille et des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché

Les sources d'information pertinentes pour un secteur d'activité donné sont connues

Le système de veille mis en place permet une actualisation régulière des informations

La recherche d'information est menée de manière efficace

Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	5/12

Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente

► Situation 2 Préparer et effectuer une action commerciale

Compétences à évaluer

2. Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
3. Mettre en œuvre la démarche de prospection

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire prépare une action de prospection commerciale portant sur :

- la recherche d'entreprise(s) pour ses périodes de stage
- la prospection pour son entreprise d'accueil
- ou toute autre action de prospection

Pour préparer cette action de prospection, le stagiaire doit :

- identifier la cible de contact et les sources d'informations disponibles
- construire le fichier prospect adapté
- planifier ses actions selon les différents moyens possibles pour entrer en contact avec les interlocuteurs
- préparer les outils nécessaires à la mise en œuvre de l'action : script d'appel de prise de rendez-vous, fiche de suivi de clientèle, type CRM ou GRC (de façon dématérialisée), brochures, plaquettes, ...

Le stagiaire met en œuvre l'action de prospection préparée dans 2 situations reconstituées :

- une action de prospection téléphonique : le stagiaire contacte le prospect par téléphone, il déroule son entretien pour prendre un rendez-vous
- une action de prospection physique : le stagiaire mène un entretien face au prospect.

Le rôle du prospect est tenu par le formateur ou un stagiaire.

A l'issue des 2 actions de prospection, le stagiaire envoie un mail à son prospect pour formaliser l'entretien. Il qualifie ensuite son fichier et met à jour sa fiche de suivi.

Une fois le travail réalisé, le stagiaire explique oralement au formateur sa démarche, les opérations qu'il a effectuées et les moyens mis en œuvre.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation
Entretien

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	6/12

Productions attendues du stagiaire

Fichier prospects qualifié
Fiche de suivi clientèle
Documents commerciaux (plaquette/mail...)
Script d'appel spécifique à la prise de RV et au traitement des objections
Mail prospect

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

Les moyens d'action prennent en compte la politique commerciale de l'entreprise
Le ciblage de prospects ou de clients est cohérent avec le plan d'actions commerciales
Les outils numériques et logiciels dédiés à la gestion de la relation client sont utilisés de manière adaptée au contexte et en fonction des besoins
Les outils d'intelligence artificielle pour planifier ses activités de veille sont utilisés de manière adaptée au contexte et en fonction des besoins
Les activités sont cohérentes avec le plan d'actions commerciales
La planification de l'activité tient compte des spécificités des clients de son secteur géographique
La dimension écologique est intégrée à l'organisation des tournées
Le prospect/client est contacté par le canal le plus approprié par rapport à son profil
Les techniques de prise de rendez-vous sont maîtrisées
La communication est appropriée à la cible
La présentation et la posture professionnelle met en valeur le produit, le service ou la solution
Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre
Les informations recueillies permettent la qualification du prospect
Le fichier prospects/clients est mis à jour
La communication et l'animation des communautés sur les réseaux sociaux sont adaptées à la cible et aux objectifs définis
Les techniques du *social selling* sont mises en œuvre à bon escient

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	7/12

Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente

► Situation 3 *Rendre compte de ses actions*

Compétences à évaluer

4. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire complète un tableau de bord en fonction des éléments remis par le formateur et établit une liste de propositions d'amélioration.

Le stagiaire commente les résultats au formateur.

Le stagiaire lui présente ses axes d'amélioration en vue d'optimiser les résultats.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Entretien

Productions attendues du stagiaire

Tableau de bord complété

Liste de propositions d'amélioration

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

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

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

La note de synthèse est claire 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
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	8/12

Activité-type 2 Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

► Situation 1 Présenter une entreprise

Compétences à évaluer

1. Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

Description de la situation d'évaluation-type

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

Ce support de communication présente :

- l'entreprise, son activité et son marché
- la concurrence
- l'environnement commercial
- 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.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Présentation orale

Productions attendues du stagiaire

Support de communication

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

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

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

La présentation de l'entreprise et de ses produits et services est adaptée au canal de communication

Le profil professionnel sur les réseaux sociaux correspond aux consignes de l'entreprise

La communication commerciale sur les réseaux sociaux est cohérente avec la stratégie de l'entreprise

Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont appliquées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	9/12

Activité-type 2 Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

► Situation 2 Effectuer une vente et assurer le suivi

Compétences à évaluer

- 2. Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
- 3. Assurer le suivi de ses ventes

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire mène un entretien de vente à partir d'une étude de cas remise par le formateur. Il dispose d'une heure pour se préparer.

A l'issue de l'entretien, le stagiaire complète une fiche type CRM.

Le stagiaire reçoit un appel du client à propos de sa commande et traite sa demande.

Le stagiaire analyse sa prestation à l'oral

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation
Entretien

Productions attendues du stagiaire

Bon de commande ou devis complété et signé
Fiche CRM complétée

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

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

Les avantages du produit, du service ou de la solution sont illustrés avec des supports adaptés aux prospects/clients

Le niveau d'information du prospect/client est identifié

Les besoins et attentes du client sont identifiés

L'argumentation est adaptée

Les objections sont traitées de manière efficace

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

La conduite d'entretien prend en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou dans son entourage

Les procédures de l'entreprise sont respectées

Suite à une réclamation, la solution proposée satisfait le client et préserve les intérêts de l'entreprise

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
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	10/12

Activité-type 2 Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

► Situation 3 Communiquer vers sa clientèle

Compétences à évaluer

4. Fidéliser en consolidant l'expérience client

Description de la situation d'évaluation-type

En vue de la présentation d'un nouveau produit lors d'une soirée événementielle, le stagiaire rédige une invitation sur un support numérique.

Cette invitation s'adresse aux clients déjà utilisateurs d'un produit équivalent.

Pour le choix de l'entreprise et du produit, le stagiaire s'appuie sur son expérience professionnelle (stage ou entreprise de son parcours professionnel).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Productions attendues du stagiaire

Invitation à une soirée de lancement d'un produit

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

Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'entreprise

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'entreprise et des offres promotionnelles via des canaux adaptés

Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement

Les outils numériques sont intégrés dans la démarche de fidélisation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	11/12

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	09	09/07/2023	28/08/2023	12/12