



## Référentiel de Certification



DSP	REAC	RC	RF	CDC
-----	------	----	----	-----

### NEGOCIATEUR ( TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E) NIVEAU III

Libellé réduit: NTC
Code titre: TP-00338
Type de document: Guide RC
Version: 2
Date de validation: 03/02/2009
Date de mise à jour: 28/01/2010

# **NEGOCIATEUR ( TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E) NIVEAU III**

## *Référentiel de Certification*

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

**Ce document a été réalisé avec la collaboration de:****Chef de projet**

BESSOU Alain

**Participants pour les centres**

BROUSSARD Bernard BOURGOGNE Dijon-Chevigny

GUILLEMOT- NICOLAS Valérie LANGUEDOC ROUSSILLON Nimes

ROTHAN Willy LORRAINE Laxou

WESCHLER Thierry AQUITAINE Bordeaux-Pessac

**Participants pour la Direction de l'Ingénierie****Responsable d'unité sectorielle**

Claude Sauze

Françoise Vitrac

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

# **CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE**

## **NEGOCIATEUR ( TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E) NIVEAU III**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE  
DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI  
"NEGOCIATEUR ( TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E)  
NIVEAU III"**

**RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:**

NEGOCIATEUR ( TRICE) TECHNICO COMMERCIAL (E)  
NIVEAU III

**Arrêté de création, date de parution au J.O.:** 29/05/2004

**Arrêté de modification, date de parution au J.O.:**

**Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.:** 09/06/2009

**Niveau:** III

**Code de la nomenclature NSF:** 312 t - Commerce, vente

**Code du titre:** TP-00338

**RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:**

- Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.
- Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.

**RCT03 LISTE DES CERTIFICATS COMPLEMENTAIRES DE SPECIALISATION:**

Sans objet

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

### Définition et description de l'emploi-type visé:

Le Négociateur technico commercial conçoit la solution technique correspondant à la demande de son prospect/client et réalise la proposition commerciale, en collaboration avec les services compétents de son entreprise.

Il négocie la proposition commerciale et le contrat avec son prospect/client.

Il établit une stratégie de gestion de secteur en accord avec la politique commerciale de son entreprise.

Il a une mission de fidélisation et favorise les relations de partenariat.

Les domaines de mise en oeuvre de l'Emploi type sont:

Il analyse son marché :

- optimise la fiabilité du fichier commercial de l'entreprise.
- participe au "mix" de l'offre commerciale de son entreprise.
- effectue une étude de marché et/ou exploite les données d'une étude de marché. (Concurrence, souhait de la clientèle, état du marché, couple produit/marché).
- participe à l'amélioration des documents techniques et commerciaux nécessaires à la vente. (Brochures commerciales, Fiches produits, Site internet, Tarif, Formulaire de calcul de prix, etc.).
- analyse son portefeuille clients.
- sélectionne une liste de clients et de prospects à partir de sources d'informations internes et externes, d'informations terrain et de l'analyse de son marché.

Il organise son action commerciale et met en oeuvre les actions pour développer les ventes:

- élabore, planifie et met en oeuvre son plan d'action commercial sur son secteur,
- prépare les éléments du dossier client/prospect pour optimiser la visite,
- prospecte de nouveaux clients, agents et revendeurs par téléphone ou lors d'une manifestation à caractère événementiel sur son secteur,
- utilise les outils marketing tels que la publicité directe (mailing ou publipostage), le marketing téléphonique, les foires et les expositions,
- prépare, anime et/ou participe et assure le suivi d'une action de communication : foire, salon, conférence, congrès, journées portes ouvertes.
- mène des actions promotionnelles.
- communique avec ses clients et son entreprise en utilisant les TIC.

Il analyse son activité, évalue ses résultats par rapport aux objectifs fixés et rend compte de son activité à son entreprise et notamment :

- les résultats des affaires,
- nombre et montant des offres,
- nombre et montant des commandes,
- rentabilité et marge commerciale par affaire,
- affaires en cours et perspectives,
- litiges et contentieux,
- retards de règlement.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Il négocie la proposition commerciale à partir de l'identification des besoins du prospect/client:

- analyse un appel d'offre et participe à la décision de faire une offre commerciale (en fonction de l'estimation de la rentabilité de l'affaire, de l'analyse de la solvabilité du client, etc.),
- mobilise, et coordonne les ressources de l'entreprise, en intégrant éventuellement des prestations de fournisseurs extérieurs, pour construire la solution répondant aux besoins du client,
- rédige une proposition commerciale qui met en avant les avantages et bénéfices pour le prospect/client,
- présente et négocie la proposition commerciale avec le prospect/client,
- donne aux service(s) compétent(s) de son entreprise les éléments nécessaires à l'établissement du contrat,
- négocie le contrat avec le client,
- suit la commande jusqu'à la livraison et/ou la mise en oeuvre de la solution.

Il fidélise le client:

- traite les réclamations.
- développe une relation de partenariat ciblée sur des clients sélectionnés (ex: expérimentation, références actives, participation à la réalisation d'un cahier des charges, passage aux normes de qualité.)

### **Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:**

L'emploi concerne tous les secteurs d'activité.

Il comporte des déplacements fréquents qui peuvent être parfois longs sur un secteur géographique qui peut être étendu.

Il implique une collaboration étroite avec les différents services de son entreprise (services marketing, études, production, après-vente...) ainsi qu'un contact permanent avec les clients.

Il doit s'adapter aux horaires de ses prospects / clients.

Il utilise les outils informatiques et les nouvelles technologies.

## **RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:**

### **Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.**

- Identifier la demande, la définir et construire la solution.
- Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.
- Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client.

### **Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.**

- Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.
- Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

## **RCT06 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'EMPLOI:**

Chacune des compétences composantes des activités types "Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en œuvre les actions commerciales" et "Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale" est évaluée en fonction de critères spécifiques.

### **AT1 : PRESENTER UNE SOLUTION TECHNIQUE ET NEGOCIER LA PROPOSITION COMMERCIALE.**

Compétence 1: Identifier la demande, la définir et construire la solution :

Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de découvrir et d'analyser la demande du prospect/client.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de vérifier et valider la faisabilité technique de la réponse commerciale.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de construire l'offre répondant à la demande du prospect/client.

Compétence 2: Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat :

Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de rédiger une offre commerciale répondant à la demande et valorisant les bénéfices pour le prospect/client.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de présenter et argumenter l'offre commerciale.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de négocier les conditions de l'offre et conclure la vente.

Compétence 3: Mettre en œuvre des actions de suivi pour fidéliser.

Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de suivre la commande du client jusqu'à la livraison et/ou la mise en service de la solution.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de traiter les la réclamation(s) en prenant en compte l'intérêt des deux parties.

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de consolider la relation commerciale en menant des actions d'intérêt mutuel.

## AT2 : ELABORER UNE STRATEGIE DE GESTION DE SECTEUR ET METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS COMMERCIALES.

Compétence 4: Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale, et développer les ventes.

Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'analyser et segmenter son marché (offre et demande).

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'identifier les cibles auxquelles s'adressent son offre et établir une liste de prospects/clients à contacter.

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de proposer des évolutions du marketing opérationnel de ses produits (produits, prix, communication, circuits de distribution) en prenant en compte son environnement et sa concurrence.

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'établir un fichier prospects/clients cohérent.

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de définir ses objectifs d'activité.

Compétence 5: Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et des potentiels de prospection de son secteur.

Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de mener les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs commerciaux.

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de créer en permanence de nouveaux contacts par la prospection pour garantir un volume d'affaires.

- O/N : Le (la) candidat (e) est capable de mener un entretien de vente téléphonique avec son prospect/client.

Compétence 6: Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

### Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'effectuer le bilan de chaque affaire.
- O/N: Le (la) candidat(e) est capable d'analyser en permanence ses résultats commerciaux par rapport aux objectifs fixés et apporter les correctifs nécessaires.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de rendre compte à sa hiérarchie de son activité commerciale et de l'avancement des affaires en cours.

### RCT07 MODALITES DE MISE EN OEUVRE DE L'EVALUATION:

Les compétences sont évaluées au vu de:

1°) **De l'épreuve de synthèse** résultant:

a) d'une **mise en situation professionnelle**,

- observable directement, réelle ou reconstituée,
- observable en différé (apport de preuve de réalisation),

b) **ou/et d'un entretien technique** après étude et constitution d'un dossier, si la mise en situation ne peut être mise en oeuvre.

2°) **Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)**

- dossier comportant éventuellement des éléments de preuves d'une pratique professionnelle.

3°) **Des résultats des évaluations** réalisées pendant le parcours de formation (parcours hors VAE).

4°) **D'un entretien** avec le jury portant sur l'ensemble des compétences nécessaires à l'exercice des activités auxquelles donne accès le titre.

### RCT08 DISPOSITIF D'EVALUATION APPLICABLE AUX VOIES DE LA FORMATION ET DE LA VAE:

**Epreuve de synthèse:**

1°) l'objet de l'épreuve de synthèse

A. Entretien technique.

L'entretien technique porte sur les compétences à évaluer suivantes :

Compétence 3: Mettre en œuvre des actions de suivi pour fidéliser. (à l'aide de tous les critères définis en RCT06)

Compétence 4: Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale, et développer les ventes (à l'aide de tous les critères définis en RCT06)

Compétence 5: Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et des potentiels de prospection de son secteur. (à l'aide de tous les

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

critères définis en RCT06 sauf le critère suivant : Le (la) candidat(e) est capable de mener un entretien de vente téléphonique avec son prospect/client.)

Compétence 6: Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte. (à l'aide de tous les critères définis en RCT06)

Organisation :

Durée totale : 1h 30 min dont :

-30 minutes de préparation  
-1 h d'entretien (15 mn de présentation structurée et 45 mn d'échanges)

Préparation : 30 minutes

Le (la) candidat(e) remet sa proposition commerciale écrite d'une solution technique construite au cours de son expérience professionnelle ou de sa période d'application en entreprise. La construction de cette proposition commerciale sera obligatoirement issue d'une demande d'un client / prospect. Seule l'identité de ce client / prospect sera occultée pour des raisons de confidentialité aux membres du jury) et dispose de 30 minutes pour préparer son entretien. Notamment il (elle) devra préparer sa présentation orale et structurée de 15 minutes qu'il (elle) aura à faire sur l'expérience professionnelle qui lui a permis d'acquérir les compétences à évaluer (définies ci-dessus). Le jury de professionnels pendant ces 30 minutes prend connaissance de la proposition commerciale du (de la) candidat(e) et du guide d'entretien.

Cahier des charges de la Proposition commerciale :

La proposition commerciale type devra contenir les éléments suivants :

- Le Contexte de l'entreprise du prospect/client
- Le Rappel de la demande du prospect/client
- La Présentation de la solution proposée
- Les Avantages de la solution proposée pour le prospect/client
- Les Conditions générales et/ou particulières de vente

Entretien : 1h00

-Présentation orale et structurée par le (la) candidat(e) des éléments se rapportant aux compétences à évaluer : 15 min  
-Echanges avec les membres du jury : 45 min

L'entretien technique destiné à évaluer les compétences prévues, sera mené par les membres du jury suivant le guide d'entretien mis à leur disposition.

B. Mise en situation professionnelle reconstituée :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

La mise en situation reconstituée sera un entretien de négociation et portera sur les compétences à évaluer suivantes :

Compétence 1: Identifier le projet, définir la demande et construire la solution. (à l'aide de tous les critères définis en RCT06)

Compétence 2: Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat. (à l'aide de tous les critères définis en RCT06)

Compétence 5: Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et des potentiels de prospection de son secteur, uniquement pour le critère : Le (la) candidat(e) est capable de mener un entretien de vente téléphonique avec son prospect/client

Organisation :

Durée totale : 1 heure dont

- Préparation : 15 minutes
- Mise en situation : 45 minutes

Les membres du jury disposent de 15 minutes pour préparer la mise en situation d'un entretien de négociation à partir de la proposition commerciale écrite d'une solution technique que leur a remis le (la) candidat(e).

En particulier les membres du jury définiront une situation de changement client (formulée par écrit) qui nécessitera de la part du (de la) candidat(e) " Technico-commercial " une nouvelle étude sur la demande et une nouvelle négociation de proposition commerciale.

Les champs sur lesquels pourront intervenir les membres du jury pour définir une situation de changement par rapport à la proposition commerciale initiale peuvent être d'ordre économique (évolution du budget, nouvelles contraintes de financement), technique (nouveau besoin, contrainte écologique) humain (changement d'interlocuteur et/ou de motivation d'achat) commercial (offre concurrentielle, conditions générales d'achat).

Les membres du jury auront à définir 2 modifications sur ces champs par écrit.

La 1ère modification sera exprimée au candidat au cours de l'entretien téléphonique, et la 2ième au cours de l'entretien de négociation en face à face.

Entretien téléphonique : 10 minutes

Le (la) candidat(e) " Technico commercial " relance le prospect/client (rôle d'un membre du jury) pour prendre RV avec lui, suite à l'envoi de sa proposition commerciale.

Le prospect/client émet un premier changement au candidat par rapport à sa demande initiale. Le (la) candidat(e) clarifie, reformule et négocie l'élément de changement, et prend en compte ce changement lors de l'entretien de négociation qui suit.

Entretien de négociation en face à face: 35 minutes

Un membre du jury prendra la décision d'être le prospect/client pour le candidat tandis qu'un second sera observateur. Ils auront à leur disposition toutes les grilles d'aide à l'évaluation de la totalité des compétences à évaluer.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Elément de contexte : Le (la) candidat(e) " Technico-commercial " a obtenu un RV avec son prospect pour présenter sa proposition commerciale d'une solution technique avec la prise en compte du changement évoqué par le prospect pendant l'entretien téléphonique. Le (la) candidat(e) aura à faire une nouvelle étude de la demande et une nouvelle négociation de la solution technique suite à un 2ème changement de situation du prospect (représenté par un des 2 membres du jury.).

Durée de passation de l'épreuve de synthèse: 2 h30

Contenu du document attestant d'une pratique professionnelle attendue pour un parcours continu de formation (1a):

Le document de pratique professionnelle accompagne le bénéficiaire tout au long de son parcours de professionnalisation en entreprise (périodes d'alternance).

Il met en valeur les compétences travaillées en situation professionnelle réelle, sous la responsabilité conjointe du Tuteur et du Formateur.

## 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de l'épreuve de synthèse

Pour 1 candidat(e) :

- 1 salle équipée d'un téléphone pour la préparation du candidat.
- 1 salle équipée d'un téléphone avec haut parleur pour la préparation des membres du jury et le déroulement de la mise en situation professionnelle, de l'entretien technique, puis pour l'entretien de synthèse.

## 3°) Les modalités de réalisation

Il est absolument nécessaire que les membres du jury aient été formés à l'évaluation des compétences professionnelles avant le jour du déroulement des épreuves.

L'organisation des salles et l'affectation des candidat(e)s doivent être clairement indiquées avant le début du déroulement des épreuves.

Les éléments apportés par le (la) candidat(e) pourront être annexés au DSPP lors de l'entretien de synthèse.

## **Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat:**

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle:**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis du titre.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

### RCT09 ENTRETIEN (tous parcours):

L'entretien avec le jury permet de délivrer le Titre Professionnel ou, à défaut, des Certificats de Compétences Professionnelles. Pour cet entretien, le jury doit disposer:

- des résultats à l'épreuve de synthèse,
- du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle décrivant la pratique professionnelle acquise par la voie de la formation ou de l'expérience et éventuellement des éléments de preuves apportés en annexe à ce dossier,
- et, pour les seuls candidats relevant d'un parcours continu de formation, les résultats aux évaluations passées en cours de formation et correspondant aux objectifs définis dans le référentiel de certification.

L'entretien final a pour objectif de valider que le (la) candidat(e) est effectivement capable d'exercer l'emploi visé par le titre professionnel de Technico-commercial.

Le Jury invitera le (la) candidat(e) à s'exprimer, à partir de son vécu professionnel, sur :

- l'organisation de ses activités ;
- ses réussites et les difficultés rencontrées ;
- comment le (la) candidat(e) perçoit sa mission de technico-commercial(e) dans son entreprise ;
- comment le (la) candidat(e) perçoit son évolution professionnelle et quelles actions il (elle) compte mettre en place pour y parvenir.

**Durée de l'entretien:** 30 mn

### RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

#### **Protocole d'intervention propre au titre:**

Le jury aura un temps de travail de préparation de 45 minutes et un temps de travail d'évaluation de 2h 15.

Au préalable chaque membre du jury, référencé auprès de la DRTEFP, aura reçu une formation d'une demi-journée sur la pratique de l'évaluation de compétences du titre professionnel..

#### **Conditions particulières de composition:**

Le jury sera composé exclusivement de professionnels de la vente itinérante. Ce seront des professionnels ayant de préférence l'expérience de l'animation d'équipes commerciales de terrain

### RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

**Date de création:** 19/02/2009

**Auteur:** BESSOU ALAIN

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

**Date de dernière mise à jour:** 28/01/2010

### RCT12 CODE DU RCT: RCT-0315-04

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

# CERTIFICATION D'UN C.C.P.

**Présenter une solution technique et  
négocier la proposition commerciale.**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale.

**Code du certificat:** CP-000343

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- NEGOCIATEUR TECHNICO COMMERCIAL

NIVEAU III ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

Le Négociateur technico commercial a pour domaines d'actions dans cette activité:

- L'identification des besoins du prospect: Elle implique d'écouter les attentes et/ou la problématique du prospect, d'observer l'environnement de la société, de la situer dans son univers concurrentiel, de prendre en compte les menaces et les attraits de son secteur d'activité. Il s'agit aussi de repérer les personnes qui peuvent véritablement jouer un rôle dans la décision d'achat.

Les besoins du client peuvent faire l'objet de la rédaction d'un cahier des charges qui spécifie les caractéristiques, la quantité, les conditions financières et le délai de livraison escompté du produit demandé.

- La mobilisation, lors de besoins identifiés complexes, des personnes et des services compétents de son entreprise pour élaborer la solution technique. Le Technico commercial représente "son prospect" dans son entreprise pour construire la solution. Dans certains cas particuliers de complexité, la décision d'investir du temps pour étudier la solution est assujettie à un accord "d'un comité de décision" qui évalue les enjeux, estime la rentabilité de l'affaire et tient compte de la solvabilité du prospect.

- La rédaction d'une proposition commerciale écrite, dont l'étude par le prospect/client constitue un moment clé dans son processus de décision.

- La conduite de la progression de la démarche commerciale vers l'accord commercial. Il argumente et négocie la proposition commerciale en face à face avec son client/prospect pour obtenir l'accord du client.

- La signature du contrat avec le prospect/client.

- Le suivi de l'affaire et la mise en oeuvre des actions nécessaires pour fidéliser son client.

Le Négociateur technico commercial:

- mène des entretiens d'exploration de la demande et des besoins du client : il met en place les conditions d'une bonne découverte prospect/client. Il identifie les différents intervenants impliqués dans la décision d'achat ; il identifie la concurrence et le prix auquel le client est prêt à acheter; il prend en compte l'évolution de la demande du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- élabore puis propose la solution répondant aux besoins de son prospect: à partir des besoins identifiés, il explore la capacité de réponse au meilleur coût et décide de proposer ou pas une offre commerciale en fonction de la rentabilité attendue de l'affaire et de la solvabilité du prospect. En cas de proposition d'une offre, le technico commercial coordonne les services concernés par la construction de la solution.
- réalise une proposition commerciale écrite: il évalue le prix du marché, le potentiel du client, les offres concurrentes, il analyse et hiérarchise les besoins, prend en compte les capacités de son entreprise, communique par écrit selon une forme requise par le milieu professionnel, rédige la proposition commerciale en valorisant les avantages et les bénéfices apportés au prospect par la solution construite. Il propose le plan de financement le plus approprié.
- négocie la proposition commerciale avec le prospect. Il trouve un accord avec son prospect sur les termes de la solution et les conditions commerciales de vente. Il favorise l'obtention de l'accord en ayant déjà anticipé des ajustements possibles qui respectent les intérêts de son entreprise.
- conclut la vente par l'établissement d'un contrat: il informe le client sur les aspects juridiques du contrat de vente, récapitule les éléments essentiels du contrat et obtient la signature. Il demande l'accord du client pour être une référence active.
- met en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client : il suit la commande, traite les réclamations, anticipe ses besoins futurs et le conseille pour y répondre. Il organise les actions susceptibles de renforcer la relation commerciale. Il favorise la dimension "relation de partenariat" avec le client.

#### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

Le Négociateur technico commercial travaille en autonomie, est force de proposition, et respecte les procédures de son entreprise et les engagements pris vis à vis du prospect/client.

Activité soumise à la pression du résultat.

Adaptation à la culture métier de ses prospects/clients.

Connaissance des caractéristiques et spécificités techniques de l'offre de son entreprise.

#### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Identifier la demande, la définir et construire la solution.
- Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat.
- Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser le client.

#### **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Chacune des compétences composantes de l'activité "Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale" est évaluée en fonction de critères spécifiques :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

### Compétence 1: Identifier la demande, la définir et construire la solution .

#### Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de découvrir et d'analyser la demande du prospect/client.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de vérifier et de valider la faisabilité technique de la réponse commerciale.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de construire l'offre répondant à la demande du prospect/client.

### Compétence 2: Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat :

#### Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de rédiger une offre commerciale répondant à la demande et valorisant les bénéfices pour le prospect/client.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de présenter et d'argumenter l'offre commerciale.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de négocier les conditions de l'offre et conclure la vente.

### Compétence 3: Mettre en œuvre des actions de suivi pour fidéliser.

#### Critères :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de suivre la commande du client jusqu'à la livraison et/ou la mise en service de la solution.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de traiter la réclamation en prenant en compte l'intérêt des deux parties.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de consolider la relation commerciale en menant des actions d'intérêt mutuel.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1h45	
Présentation de preuves	Suivant le candidat(e)	
Entretien (pour CCS)		

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

A Entretien technique.

L'entretien technique porte sur la compétence à évaluer suivante :

Compétence 3: Mettre en œuvre des actions de suivi pour fidéliser. (à l'aide de tous les critères définis en RCC05)

Organisation :

Durée totale : 45 min dont

-20 minutes de préparation

-25 minutes d'entretien (10 mn de présentation structurée et 15 mn d'échanges)

Préparation : 20 minutes

Le (la) candidat(e) remet sa proposition commerciale écrite d'une solution technique construite au cours de son expérience professionnelle (La construction de cette proposition commerciale sera obligatoirement issue d'une demande ou d'un projet réel de la part d'un client / prospect. Seule l'identité de ce client / prospect sera occultée pour des raisons de confidentialité aux membres évaluateurs et dispose de 20 minutes pour préparer son entretien. Notamment il (elle) devra préparer sa présentation orale et structurée de 10 minutes qu'il (elle) aura à faire sur l'expérience professionnelle qui lui aura permis d'acquérir la compétence 3 à évaluer (définie ci-dessus). Les membres évaluateurs pendant ces 20 minutes prennent connaissance de la proposition commerciale du (de la) candidat(e) et du guide d'entretien.

Cahier des charges de la Proposition commerciale :

La proposition commerciale type devra contenir les éléments suivants :

- Le Contexte de l'entreprise du prospect/client
- Le Rappel de la demande du prospect/client
- La Présentation de la solution proposée
- Les Avantages de la solution proposée pour le prospect/client
- Les Conditions générales et/ou particulières de vente

Entretien : 25 minutes

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- Présentation orale et structurée par le (la) candidat(e) des éléments se rapportant à la compétence à évaluer : 10 min
- Echanges avec les membres du jury : 15 min

L'entretien technique destiné à évaluer la compétence prévue, sera mené par les membres du jury suivant le guide d'entretien mis à leur disposition.

#### B. Mise en situation professionnelle reconstituée :

La mise en situation reconstituée sera un entretien de négociation et portera sur les compétences à évaluer suivantes :

Compétence 1: Identifier le projet, définir la demande et construire la solution. (à l'aide de tous les critères définis en RCC05)

Compétence 2: Rédiger et négocier la proposition commerciale pour conclure le contrat (à l'aide de tous les critères définis en RCC05)

Organisation :

Durée totale : 1 heure dont

- Durée de la préparation : 15 minutes
- Durée de la mise en situation : 45 minutes

Préparation : 15 minutes

Les membres évaluateurs disposent de 15 minutes pour préparer la mise en situation d'un entretien de négociation à partir de la proposition commerciale d'une solution technique que leur a remis le candidat.

En particulier Ils définiront une situation de changement client (formulée par écrit) qui nécessitera de la part du (de la) candidat(e) " Technico-commercial " une nouvelle étude sur la demande et une nouvelle négociation de proposition commerciale.

Les champs sur lesquels pourront intervenir les membres du jury pour définir une situation de changement par rapport à la proposition commerciale initiale peuvent être d'ordre économique (évolution du budget, nouvelles contraintes de financement), technique (nouveau besoin, contrainte écologique) humain (changement d'interlocuteur et/ou de motivation d'achat) commercial (offre concurrentielle, conditions générales d'achat).

Les membres du jury auront à définir 2 modifications sur ces champs par écrit.

Entretien de négociation: 45 minutes

Un membre évaluateur prendra la décision d'être le client pour le (la) candidat(e) tandis qu'un second sera observateur. Ils auront à leur disposition toutes les grilles d'aide à l'évaluation de la totalité des compétences à évaluer.

Elément de contexte : Le (la) candidat(e) " Négociateur technico commercial " a obtenu un RV avec son prospect pour présenter sa proposition commerciale écrite d'une solution technique.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Le (la) candidat(e) aura à faire une nouvelle étude de la demande et une nouvelle négociation de la solution technique suite à un changement de situation du prospect (représenté par un des 2 membres du jury).

Durée de passation de l'épreuve : 1 h 45

Contenu du document attestant d'une pratique professionnelle attendue pour un parcours continu de formation (1a):

Le document de pratique professionnelle accompagne le (la) bénéficiaire tout au long de son parcours de professionnalisation en entreprise (périodes d'alternance).

Il met en valeur les compétences travaillées en situation professionnelle réelle, sous la responsabilité conjointe du Tuteur et du Formateur.

## 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Pour 1 candidat (e) :

-1 salle pour la préparation du candidat.

-1 salle pour la préparation des membres du jury et le déroulement de la mise en situation professionnelle et de l'entretien technique.

## 3°) Les modalités de réalisation

Il est absolument nécessaire que les membres évaluateurs aient été formés à l'évaluation des compétences professionnelles avant le jour du déroulement des épreuves.

L'organisation des salles et l'affectation des candidat(e)s doivent être clairement indiquées avant le début du déroulement des épreuves.

Les éléments apportés par le (la) candidat(e) pourront être annexés au DSPP lors de l'entretien de synthèse.

## **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

L'activité "Présenter une solution technique et négocier la proposition commerciale" est une activité de terrain et de réflexion dont les résultats ne sont mesurables que sur une période significative, variable selon les affaires.

Deux des trois compétences nécessaires pour exercer cette activité seront donc validées uniquement à partir de preuves portant sur l'activité et les résultats du candidat au cours d'expériences commerciales professionnelles., c'est à dire tout spécialement sur la rédaction et le contexte de la proposition commerciale ainsi que sur la compétence "Mettre en oeuvre des actions de suivi pour fidéliser".

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

**L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

**RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:****Protocole d'intervention**

Les évaluateurs auront un temps de travail de préparation (lecture du dossier de preuves du candidat) et un temps d'évaluation. Ils auront une attitude active et poseront des questions.

**RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 30/07/2003

**Auteur:** BESSOU Alain

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 20/01/2010

**RCC09 CODE DU RCC: RCC-01554-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

# **CERTIFICATION D'UN C.C.P.**

**Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UN C.C.P.

### RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales.

**Code du certificat:** CP-000342

### RCC02 REFERENCE DU OU DES TITRE(S) DE RATTACHEMENT:

- NEGOCIATEUR TECHNICO COMMERCIAL

NIVEAU III ()

### RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

#### Définition et description de l'activité-type visée:

A partir de la stratégie de son entreprise, le Négociateur technico commercial, en fonction des objectifs qui lui sont fixés (négociés ou imposés), définit, met en oeuvre et pilote les actions commerciales, évalue ses résultats et réajuste ses actions.

Ses missions portent sur :

- L'analyse de son marché et la définition de son plan d'action commercial (veille concurrentielle, couples produit/marché identifiés, ciblage des prospects potentiels).
- La mise en oeuvre des actions commerciales pour développer les ventes (prospection, planification et organisation des tournées, organisation d'opérations de relations publiques).
- L'évaluation de son activité commerciale et de ses résultats et le rendu compte auprès de son entreprise.

Le Négociateur technico commercial :

- participe à la veille concurrentielle: consulte systématiquement les sources d'information concernant son domaine d'activité (terrain, réseau professionnel, presse professionnelle, sources internet), rassemble les informations pertinentes (opportunités et menaces, nouvelle législation, marchés émergents et concurrence), archive, diffuse aux interlocuteurs concernés.
- analyse son marché : exploite les données d'une étude de marché. (Concurrence, souhait de la clientèle, état du marché, couple produit/marché) et/ou participe aux études de marché développées par son entreprise ; procède à la segmentation de son secteur (produit, client, ou géographique).
- participe à la fixation de ses objectifs commerciaux : prépare, propose, négocie avec sa hiérarchie ses objectifs commerciaux à partir de la situation de son secteur et de la stratégie commerciale de son entreprise ; dans certaines entreprises, les objectifs sont imposés.
- définit son plan d'actions commerciales en fonction de la stratégie commerciale de son entreprise et des spécificités de son secteur :  
Il classe ses clients en fonction de critères qualitatifs et /ou quantitatifs en fonction des objectifs commerciaux, détermine la fréquence des contacts prospects/clients, réactive les clients en sommeil et élabore les scénarios d'action et les tactiques commerciales. Il choisit les actions commerciales pertinentes, définit les moyens et coordonne les actions terrain,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

organise ses tournées, anticipe ses actions commerciales et les planifie, coordonne son action avec les différents services de son entreprise.

- anticipe l'évolution de l'offre commerciale: estime les besoins futurs des clients, prévoit l'évolution qualitative et quantitative des ventes, informe des évolutions souhaitées et les négocie en interne.

- se constitue un fichier cible: recherche les sources d'informations internes et externes, conçoit un modèle de fiche prospect/client, constitue et/ou enrichit le fichier à partir de critères marketing, effectue une segmentation, réactualise en permanence le fichier.

- prépare ses actions " terrain " :

Il recueille les informations concernant le " terrain ": environnement, entreprise (fiche prospect/client, bilans, clientèle, fournisseurs, potentiel, position concurrentielle, événements, caractéristiques).

Il définit et organise ses déplacements, confirme les rendez-vous, se prépare sur les aspects matériels, mobilise le cas échéant d'autres intervenants internes. Pour chaque action terrain, se définit un objectif (visites prospect/client, manifestations, participation aux opérations de relations publiques, prospections), prépare les éléments matériels et ses dossiers (fiche prospect/client, documentation, proposition commerciale).

- prospecte pour développer les ventes: choisit les modes de prospection en fonction de l'objectif et de sa rentabilité visée (par téléphone, lors d'une manifestation à caractère événementiel, en utilisant la technique du mailing, physiquement sans rendez vous, par internet...). Dans tous les cas, remplit la fiche prospect, assure le suivi des prospects qualifiés, met en place des outils de mesure de la rentabilité de l'action mise en œuvre, évalue la rentabilité et la pertinence de la prospection et ajuste son action.

- il évalue ses actions commerciales et ses résultats, et rend compte à son entreprise : construit, alimente et pilote un tableau de bord comportant des indicateurs de résultats (CA, part de marché, marge, recouvrement), et des indicateurs d'activité (nombre d'affaires en cours, état d'avancement des affaires, taux de transformation), et ajuste en permanence par des actions correctives.

### **Contexte et conditions de réalisation de l'activité-type:**

Le Négociateur technico commercial est en recherche permanente d'informations sur son secteur. (Sources d'informations internes, externes et documentaires)

Il fait preuve de rigueur dans l'organisation de ses activités, il mobilise les acteurs impliqués dans les actions commerciales, et agit en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.

Adaptation aux particularités du marché.

### **RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:**

- Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale et développer les ventes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

- Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et du potentiel de prospection de son secteur.
- Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte.

## **RCC05 CRITERES D'APPRECIATION ET SEUILS REQUIS POUR LA TENUE DE L'ACTIVITE-TYPE:**

Chacune des compétences composantes de l'activité type "Elaborer une stratégie de gestion de secteur et mettre en oeuvre les actions commerciales" est évaluée en fonction d'un certain nombre de critères.

A chacun de ces critères, le Jury répondra par OUI ou par NON. Il disposera de grilles d'aide présentant les champs d'observation pour chaque critère.

Pour que la compétence soit validée, le candidat(e) devra obtenir obligatoirement un OUI pour chacun des critères.

compétence : ANALYSER SON MARCHE POUR CONTRIBUER A L' EVOLUTION DE L' OFFRE COMMERCIALE ET DEVELOPPER LES VENTES

Les évaluateurs devront évaluer cette compétence à partir des critères suivants :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'analyser et segmenter son marché (offre et demande).
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'identifier les cibles auxquelles s'adressent son offre et établir une liste de prospects/clients à contacter.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de proposer des évolutions du marketing opérationnel de ses produits (produits, prix, communication, circuits de distribution) en prenant en compte son environnement et sa concurrence.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'établir un fichier prospects/clients cohérent.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de définir ses objectifs d'activité.

compétence : ORGANISER SON PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES EN FONCTION DE SES OBJECTIFS, DES AFFAIRES EN COURS ET DU POTENTIEL DE PROSPECTION DE SON SECTEUR

Les évaluateurs devront évaluer cette compétence à partir des critères suivants :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de mener les actions nécessaires à l'atteinte des objectifs commerciaux.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de créer en permanence de nouveaux contacts par la prospection pour garantir un volume d'affaires.
- O/N : Le (la) candidat (e) est capable de mener un entretien de vente téléphonique avec son prospect/client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

compétence : ANALYSER LES RESULTATS DE SES AFFAIRES, EVALUER SES PERFORMANCES COMMERCIALES ET RENDRE COMPTE

Les évaluateurs devront évaluer cette compétence à partir des critères suivants :

- O/N : Le (la) candidat(e) est capable d'effectuer le bilan de chaque affaire.
- O/N: Le (la) candidat(e) est capable d'analyser en permanence ses résultats commerciaux par rapport aux objectifs fixés et apporter les correctifs nécessaires.
- O/N : Le (la) candidat(e) est capable de rendre compte à sa hiérarchie de son activité commerciale et de l'avancement des affaires en co

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## MODALITES D'EVALUATION

### RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	2H00	
Présentation de preuves	Suivant le candidat(e)	
Entretien (pour CCS)		

#### Cadre de la situation professionnelle observable en direct ou en différé:

##### 1°) L'objet de la mise en situation professionnelle

##### A. Entretien Technique

L'entretien technique porte sur les compétences à évaluer suivantes :

Compétence 4: Analyser son marché pour contribuer à l'évolution de l'offre commerciale, et développer les ventes (à l'aide de tous les critères définis en RCC05)

Compétence 5: Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et des potentiels de prospection de son secteur. (à l'aide de tous les critères définis en RCC05 sauf le critère : Mener un entretien de vente téléphonique avec son prospect/client)

Compétence 6: Analyser les résultats de ses affaires, évaluer ses performances commerciales et rendre compte. (à l'aide de tous les critères définis en RCC05)

Organisation :

Durée totale : 1h30 min dont

-30 minutes de préparation

-1 h d'entretien (15 mn de présentation structurée et 45 mn d'échanges)

Préparation : 30 minutes

Le (la) candidat(e) remet une proposition commerciale écrite d'une solution technique construite au cours de son expérience professionnelle (La construction de cette proposition commerciale sera obligatoirement issue d'une demande ou d'un projet réel de la part d'un client / prospect. Seule l'identité de ce client / prospect sera occultée pour des raisons de confidentialité aux membres du jury) et dispose de 30 minutes pour préparer son entretien. Notamment il (elle) devra préparer sa présentation orale et structurée de 15 minutes qu'il (elle) aura à faire sur l'expérience professionnelle qui lui aura permis d'acquérir les compétences à évaluer (définies ci-dessus). Les membres évaluateurs pendant ces 30 minutes prendront connaissance du guide d'entretien et de la proposition commerciale écrite du (de la) candidat(e) qui permettra aux membres du jury de comprendre le secteur d'activité du (de la) candidat(e).

Cahier des charges de la Proposition commerciale :

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

La proposition commerciale type devra contenir les éléments suivants :

- Le Contexte de l'entreprise du prospect/client
- Le Rappel de la demande du prospect/client
- La Présentation de la solution proposée
- Les Avantages de la solution proposée pour le prospect/client
- Les Conditions générales et/ou particulières de vente

Entretien : 1 heure

- Présentation orale et structurée par le (la) candidat(e) des éléments se rapportant aux compétences à évaluer : 15 min
- Echanges avec les membres du jury : 45 min

L'entretien technique destiné à évaluer les compétences prévues, sera mené par les membres évaluateurs suivant le guide d'entretien mis à leur disposition.

Les évaluateurs auront à leur disposition toutes les grilles d'aide sur lesquelles figurent les champs d'observation en regard de chacun des critères.

B. Mise en situation professionnelle reconstituée :

La mise en situation reconstituée sera un entretien de négociation par téléphone et portera sur la compétence à évaluer suivante :

Compétence 5: Organiser son plan d'actions commerciales en fonction de ses objectifs, des affaires en cours et des potentiels de prospection de son secteur.

Sur le seul critère suivant : Mener un entretien téléphonique avec son prospect/client

Organisation :

Durée totale : 30 min dont

- 15 minutes de préparation
- 15 minutes d'entretien téléphonique

Préparation : 15 minutes

Les membres du jury disposent de 15 minutes pour préparer la mise en situation d'un entretien de négociation par téléphone à partir de la proposition commerciale écrite d'une solution technique que leur a remis le (la) candidat(e).

En particulier les membres du jury définiront une situation de changement client (formulée par écrit) qui nécessitera de la part du (de la) candidat(e) "Négociateur technico-commercial " une prise en compte des éléments nouveaux apportés par le prospect/client.

Les champs sur lesquels pourront intervenir les membres du jury pour définir une situation de changement par rapport à la proposition commerciale initiale peuvent être d'ordre économique (évolution du budget, nouvelles contraintes de financement), technique (nouveau besoin, contrainte écologique) humain (changement d'interlocuteur et/ou de motivation d'achat) commercial (offre concurrentielle, conditions générales d'achat).

Les membres du jury auront à définir 2 modifications sur ces champs par écrit.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Ces 2 modifications seront exprimées au (à la) candidat(e) au cours de l'entretien téléphonique.

Entretien téléphonique : 15 minutes

Le (la) candidat(e) " Négociateur technico commercial " relance le prospect/ client (rôle d'un membre du jury) pour prendre RV avec lui, suite à l'envoi de sa proposition commerciale.

Le prospect/client émet 2 changements au (à la) candidat(e) par rapport à sa demande initiale. Le (la) candidat(e) clarifie, reformule et négocie les éléments de changement avec son prospect/client.

Durée totale de l'épreuve : 2 heures

## 2°) Les moyens minimaux de la mise en oeuvre de la mise en situation professionnelle

Pour 1 candidat (e):

- 1 salle équipée d'un téléphone pour la préparation du candidat
- 1 salle équipée d'un téléphone avec haut parleur pour la préparation des membres du jury, le déroulement de la mise en situation professionnelle et de l'entretien technique.

## 3°) Les modalités de réalisation

### **Le Document de Synthèse de Pratique Professionnelle (sauf dans le cas d'un CCS):**

Ce document permet au (à la) candidat(e) de mettre en valeur ses compétences en décrivant, de manière détaillée et à partir d'exemples concrets, les activités professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le (la) candidat(e) a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à la mise en situation professionnelle, le binôme d'évaluateurs évaluera les acquis du (de la) candidat(e) et les comparera aux requis de l'activité constitutive du titre.

### **L'entretien (seulement pour le CCS):**

L'entretien pour l'obtention d'un CCS a pour objectif de vérifier la maîtrise des compétences requises pour le certificat.

## **RCC07 CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION DES EVALUATEURS:**

### **Protocole d'intervention**

Les évaluateurs auront un temps de travail de préparation (lecture du dossier de preuves du candidat) et un temps d'évaluation. Ils auront une attitude active et poseront des questions.

## **RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:**

**Date de création:** 28/07/2003

**Auteur:** BESSOU Alain

**Site responsable:** DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

**Date de dernière mise à jour:** 20/01/2010

## **RCC09 CODE DU RCC: RCC-01553-00**

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
NTC	TP-00338	Guide RC	2	03/02/2009	28/01/2010	

## **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 droits 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 quelconques."



**association nationale pour la formation professionnelle des adultes**  
**Ministère chargé de l'emploi**