

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Employé commercial
Niveau 3

Arrêté du : 28/09/2022

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	1/14

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
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	2/14

Sommaire

Activité-type 1 : Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal p. 5

- ▶ Situation 1 : Approvisionnement de l'unité marchande..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Commercialité de la présentation des produits p. 7
- ▶ Situation 3 : Contribution à la gestion et à l'optimisation des stocks p. 8
- ▶ Situation 4 : Traitement des commandes de produits de clients p. 9

Activité-type 2 : Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal p. 11

- ▶ Situation 1 : Représentation de l'unité marchande et contribution à sa valorisation p. 11
- ▶ Situation 2 : Contribution à l'amélioration de l'expérience client p. 13

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	3/14

Activité-type 1

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal



Situation 1 Approvisionnement de l'unité marchande

Compétences à évaluer

1. Approvisionner l'unité marchande
2. Assurer la présentation marchande des produits
3. Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réceptionne une dizaine de colis et vérifie la conformité de la livraison à partir des documents fournis. Il trie les colis et les références reçues, procède au comptage et identifie les écarts. Il rend compte au formateur des écarts constatés. Le formateur joue le rôle du N+1.

Puis le stagiaire explique comment il range et intègre les références reçues sur la surface de vente de l'unité marchande et celles qu'il range en stock.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- un récépissé de transport (une dizaine de colis)
- un bon de commande et le bordereau de livraison correspondant
- un listing du contenu de chaque colis, l'ensemble de la livraison reçue comporte au moins 3 types d'erreurs

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

- 20 min de préparation : le stagiaire prend connaissance des éléments fournis par le formateur, procède au tri et comptage et à la vérification des documents.
- 10 min de restitution devant le formateur pendant lesquelles le stagiaire déclare les écarts constatés, identifie les références à ranger et explique comment il procède à l'intégration des références en surface de vente et du reste de la livraison en stock.

Productions attendues du stagiaire

Réception et contrôle d'une livraison.
Gestion et rangement des stocks.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	5/14

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

Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées

Les ajustements proposés sont adaptés

Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction

Le réassort de l'offre produits est réalisé

Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées

Les comptages de stocks sont fiables

Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon

Les anomalies de stock signalées sont réelles

La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise

L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	6/14

Activité-type 1 Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

Situation 2 Commercialité de la présentation des produits

Compétences à évaluer

2. Assurer la présentation marchande des produits

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire reçoit un nouvel arrivage d'une dizaine de colis dans le but de les intégrer en magasin. Ces derniers sont triés et conformes : le stagiaire peut se baser sur le listing de livraison de marchandises, préparé en amont par le formateur.

A partir d'un schéma représentant un rack dans une réserve, le stagiaire repère les anomalies de rangement, prépare son réassort pour le magasin à partir du croisement du rapport de synthèse des ventes hebdomadaires et du listing de livraison, préparés en amont par le formateur.

Il explique comment il procède au rangement à partir du schéma fourni.

Enfin, le stagiaire précise dans quels créneaux horaires il procède au rangement en conformité avec les objectifs commerciaux de l'unité marchande et en cohérence avec le flux de clients.

Éléments de préparation

Le formateur élabore :

- le schéma d'un rack réserve représentant des colis (écrasés, en équilibre, mal rangés)
- un listing d'une livraison de marchandises à ranger
- un rapport de synthèse des ventes de la semaine passée

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

- 20 min de préparation : le stagiaire prend connaissance de la situation et des documents remis par le formateur.
- 10 min de restitution : le stagiaire présente au formateur les erreurs de rangement sur le schéma du rack de réserve, fournit le listing de réassort réalisé en croisant le listing de produits reçus avec le rapport de synthèse des ventes de la semaine passée

Productions attendues du stagiaire

Signalement des anomalies.

Schéma de rangement intégrant le nouvel arrivage.

Schéma de rangement du réassort sur le support de manutention.

Listing du réassort déterminé à l'aide du rapport de synthèse des ventes et du listing de produits reçus.

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

La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction

Le réassort de l'offre produits est réalisé

Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux

Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées

Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	7/14

Activité-type 1

Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 3 Contribution à la gestion et à l'optimisation des stocks

Compétences à évaluer

3. Contribuer à la gestion et optimiser les stocks

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire effectue le comptage de produits en réserve et en magasin afin de déterminer les quantités à commander. Il actualise le stock et valide les propositions de quantités à commander.

Il commente les écarts de stocks constatés et justifie sa proposition de commande.

Éléments de préparation

Le formateur élabore une représentation graphique d'une surface de vente et celle d'un stock avec les produits conditionnés et quelques-uns en vrac, une feuille de comptage pour 10 références et un extrait de cadencier de ces mêmes références faisant figurer, pour chaque référence :

- un stock théorique
- un stock réel à compléter (suivant les comptages)
- les ventes hebdomadaires
- une commande hebdomadaire

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

- 15 min de préparation : le stagiaire prend connaissance des éléments de la situation fournis par le formateur et procède au comptage. Il détermine et rédige sa proposition de commande argumentée.
- 10 min de restitution où le stagiaire explique comment il a procédé au comptage à partir de la représentation graphique et présente sa proposition de commande et l'argumente.

Productions attendues du stagiaire

Comptage des références en réserve et en magasin.

Actualisation du stock.

Calcul de la quantité à commander pour chacune des références.

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

Les comptages de stocks sont fiables

Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon

Les anomalies de stock signalées sont réelles

La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée

Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise

L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	8/14

Activité-type 1 Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

► Situation 4 Traitement des commandes de produits de clients

Compétences à évaluer

4. Traiter les commandes de produits de clients

Description de la situation d'évaluation-type

Préparation d'une commande internet faite par un client :

Le formateur élabore un bordereau de commande d'un client. Lors d'un entretien en face à face, à partir de ce bordereau de commande, le stagiaire décrit toutes les étapes de préparation de la commande à partir de la remise du bordereau par le formateur, qui simule le rôle du N+1, jusqu'à la remise de commande pour expédition.

L'environnement peut être une unité marchande de type magasin spécialisé ou une GMS proposant un clic and collect, à la discrétion du formateur. (Le but est de mettre le stagiaire en situation au plus proche de son expérience professionnelle passée ou de celle vécue lors de la période en entreprise)

Le formateur prépare en amont :

- La description de mise en situation déterminant le type d'unité marchande
- Le bordereau de commande, incluant les références sélectionnées par le client

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Pendant 15 min, le stagiaire décrit toutes les étapes de préparation de la commande à partir de la remise du bordereau jusqu'à la remise de commande pour expédition.

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire décrit à l'oral toutes les actions à accomplir pour réaliser la commande client, de la remise du bordereau de commande à l'expédition ou remise en mains propres, selon la mise en situation décrite par le formateur.

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

La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client

Les anomalies sont signalées à la hiérarchie

Les consignes sont respectées

Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits

Les opérations de traitement des commandes sont validées

Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués

Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	9/14

Activité-type 2 Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

► Situation 1 Accueil, renseignement et service client

Compétences à évaluer

5. Accueillir, renseigner et servir les clients

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un contexte précisant l'univers de produits concernés par la demande d'un client, le stagiaire accueille et renseigne le client en fonction de ses besoins, lui propose des produits ou des services complémentaires. Il relève les informations à transmettre à sa hiérarchie.

Le formateur assure le rôle du client lors de la mise en situation et du hiérarchique à l'issue de l'entretien de vente pour la transmission des informations.

Éléments de préparation

Le formateur prépare le contexte de l'entretien de vente (grandes surfaces alimentaires, grandes surfaces de bricolage, grandes surfaces spécialisées), les produits vendus et les services proposés.

Le formateur prépare un scénario client, ce scénario expose le contexte, les caractéristiques SONCAS du client. Il y intègre des contraintes telles que :

- article présent chez le concurrent et pas le magasin
- article moins cher et/ou plus cher chez les concurrents
- nouveau produit en pub télé et non présent en magasin
- article en prospectus en rupture

Ce scénario est un guide pour assurer la cohérence du rôle joué par le formateur. Il n'est pas fourni au stagiaire de manière à ce que celui-ci puisse identifier ces éléments à l'aide de son questionnement lors de l'entretien avec le formateur / client. Le formateur ne donne que les éléments de contexte et du parcours client.

A l'issue de l'entretien, le stagiaire produit un écrit destiné à sa hiérarchie comprenant les informations essentielles. Cet écrit est réalisé sur un logiciel de traitement de texte, en présence du formateur.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

- 15 min de préparation : le stagiaire prend connaissance des éléments de contexte préparés en amont par le formateur.
- 15 min de mise en situation pendant laquelle le formateur joue le rôle du client.

Productions attendues du stagiaire

Accueil du client et entretien de vente.
Transmission des informations à sa hiérarchie.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	11/14

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

Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap
Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat
Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat
L'offre de produits et de services est valorisée
Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client
Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service
Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	12/14

Activité-type 2 Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

► Situation 2 Contribution à l'amélioration de l'expérience client

Compétences à évaluer

- 6. Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
- 7. Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à une série de questions portant sur l'encaissement des ventes, le rôle et la posture de l'hôte ou l'hôtesse de caisse.

Le formateur prépare une liste de questions sur les points suivants :

- L'ouverture et la fermeture d'une caisse
- L'enregistrement des ventes
- L'encaissement des règlements des clients
- La vérification des différents moyens de paiement
- La proposition des services du magasin aux clients en caisse
- L'accueil du client et la posture commerciale en caisse
- Les techniques de fidélisation préconisées par l'entreprise
- La prise en charge des réclamations courantes des clients en caisse
- La gestion caisse automatique
- La gestion de tablette, écran tactile, borne tactile

Lors d'un entretien avec le stagiaire, le formateur pose des questions

Ou

Le formateur donne un questionnaire auquel le stagiaire devra répondre par écrit. Le formateur doit faire une restitution de cette production.

Modalité(s) d'évaluation

Entretien technique (15 min)

Productions attendues du stagiaire

Réponse aux questions posées par le formateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	13/14

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

Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client
Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué
Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap
Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction
Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé
Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie

Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre
Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées
Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées
Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées
Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
EC	Situations d'évaluation-types	TP-00219	08	13/10/2022	03/07/2023	14/14