

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Conseiller commercial  
Niveau IV

Arrêté du : 12/12/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	1/11

# 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	08	21/12/2017	05/02/2018	2/11

# 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 : Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

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	08	21/12/2017	05/02/2018	3/11



# 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
2. Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
3. Prospecter à distance
4. Prospecter physiquement
5. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire cible une entreprise de son choix et recherche par internet, réseaux professionnels et sociaux les informations nécessaires à la réalisation d'une note de veille.

Cette note porte sur l'implantation géographique, les produits ou services vendus, leurs positionnements, la force de vente existante, l'organigramme du personnel, la concurrence, ...

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

Il rédige une note dans laquelle il décrit l'organisation mise en place et la présente oralement au formateur.

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Entretien

### Productions attendues du stagiaire

Note de veille

Note présentant l'organisation mise en place

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

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

Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus

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

La recherche d'information est menée de manière efficace

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	5/11

# Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente

## ► Situation 2 Préparer et effectuer une action commerciale

### Compétences à évaluer

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale
2. Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
3. Prospecter à distance
4. Prospecter physiquement
5. Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

### 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	08	21/12/2017	05/02/2018	6/11

### **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 outils digitaux et logiciels dédiés à la gestion de la relation client sont utilisés à bon escient  
Les activités sont cohérentes avec le plan d'actions commerciales  
La cible de prospects ou de clients est cohérente avec le plan d'actions commerciales  
Les techniques de prise de rendez-vous sont maîtrisées  
L'utilisation des outils digitaux est maîtrisée  
Le langage est adapté à la cible et au canal de communication  
La présentation met en valeur le produit ou le service  
Le langage est adapté au prospect  
Les techniques d'écoute active et de questionnement sont mises en œuvre  
Les informations recueillies permettent la qualification du prospect  
Le fichier prospects/clients est mis à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	7/11

# Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente

## ► Situation 3 *Rendre compte de ses actions*

### Compétences à évaluer

1. Assurer une veille professionnelle et commerciale
2. Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
3. Prospecter à distance
4. Prospecter physiquement
5. 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

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	08	21/12/2017	05/02/2018	8/11



## Activité-type 2

Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### ► Situation 1 *Présenter une entreprise*

#### Compétences à évaluer

1. Représenter l'entreprise et valoriser son image
2. Conduire un entretien de vente
3. Assurer le suivi de ses ventes
4. Fidéliser son portefeuille client

#### 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 aux canaux de communication

Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	9/11

## Activité-type 2

Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### ► Situation 2 *Effectuer une vente et assurer le suivi*

#### Compétences à évaluer

1. Représenter l'entreprise et valoriser son image
2. Conduire un entretien de vente
3. Assurer le suivi de ses ventes
4. Fidéliser son portefeuille client

#### 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

Le niveau d'information du prospect/client est identifié

Les besoins et attentes du client sont identifiés

L'argumentation est personnalisée

Les objections sont traitées de manière efficace

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	10/11

## Activité-type 2

Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### ► Situation 3 Communiquer vers sa clientèle

#### Compétences à évaluer

1. Représenter l'entreprise et valoriser son image
2. Conduire un entretien de vente
3. Assurer le suivi de ses ventes
4. Fidéliser son portefeuille 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 la soirée de lancement du 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
CC	Situations d'évaluation-types	TP-00115	08	21/12/2017	05/02/2018	11/11