



Référentiel de Certification



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

CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Libellé réduit: CC
Code titre: TP-00450
Type de document: Guide RC
Version: 3
Date de validation: 13/06/2012
Date de mise à jour: 17/07/2012

CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Référentiel de Certification

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

BESSOU Alain

Participants pour les centresBROUSSARD Bernard BOURGOGNE Dijon-Chevigny
PERRAUD Bernard RHONE ALPES Lyon-Venissieux**Participants pour la Direction de l'Ingénierie**BESSOU Alain DIRECTION DE L'INGENIERIE Tertiaire
GEORGIU Alain DIRECTION DE L'INGENIERIE Tertiaire**Responsable d'unité sectorielle**

Claude Sauze

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE

CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE
DU TITRE PROFESSIONNEL
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI
"CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E) "**

RCT01 REFERENCE DE LA SPECIALITE:

CONSEILLER(E) COMMERCIAL(E)

Arrêté de création, date de parution au J.O.: 13/08/2003

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

Arrêté de réexamen, date de parution au J.O.: 07/12/2007

Arrêté du 5/07/2012, prorogeant l'arrêté du 22/11/2007, date de parution au J.O. :
19/07/2012

Niveau: V

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

Code du titre: TP-00450

RCT02 LISTE DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES:

- Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.
- Prospector par les techniques de prospection téléphonique et physique sans rendez-vous.
- Prospector des particuliers par la technique de la vente directe par réunion.

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
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

RCT04 CARACTERISTIQUES DE LA SPECIALITE:

Définition et description de l'emploi-type visé:

POUR FAVORISER LA LISIBILITE DE CE DOCUMENT, L'EMPLOI, LES ACTIVITES ET LES TACHES SONT DECLINES AU MASCULIN.

Le Conseiller Commercial prospecte et visite des particuliers, des entreprises, des commerçants et des artisans pour leur vendre des produits et des services sur catalogue, dans le respect des méthodes et de consignes de l'entreprise et concernant des ventes unitaires à valeur généralement faible sur des cycles de vente courts.

En fonction de la stratégie de son entreprise, Le conseiller Commercial prospecte par téléphone, et/ou physiquement sans Rendez-vous et/ou par la technique de la vente directe par réunion auprès des particuliers.

Le Conseiller Commercial met en œuvre des techniques de prospection pour développer ses contacts sur un secteur géographique limité et mène des entretiens de vente, en respectant les consignes, les méthodes, les conditions de ventes de l'entreprise qu'il représente ainsi que la législation concernant la protection du consommateur.

Le Conseiller Commercial utilise les techniques de prospection suivantes :

-Il utilise les techniques de prospection téléphonique et physique sans RV auprès des particuliers, entreprises, commerçants et artisans. Il organise au quotidien ses tournées et prépare ses visites. Il dispose en général d'un fichier prospects/clients.

Le plus souvent, la prospection s'effectue sans RV et chaque visite doit lui permettre de présenter sa société et les produits/services, de dérouler son argumentaire (en général, celui-ci est établi par l'entreprise) et de réaliser une vente. Il rend compte de manière fréquente à sa hiérarchie quand il est salarié de son entreprise, par oral ou écrit suivant les consignes données (fiche d'activité globale journalière, éventuellement une fiche par visite effectuée). Il tient à jour, ou donne les informations pour tenir à jour le fichier prospects/clients. Il peut utiliser l'outil informatique.

-Il utilise la technique de prospection de vente par réunion : Cette technique permet d'établir des contacts avec des personnes, appelées " hôte (esses) d'accueils ", qui mettront à disposition du Conseiller Commercial (appelé Conseiller (ère) de vente) leur domicile et inviteront leurs connaissances pour participer à une vente par réunion. Au cours de cette vente par réunion, qui aura été préparée avec l'hôtesse d'accueil, le Conseiller Commercial présente ses produits, argumente et réalise des démonstrations avec pour objectif de concrétiser par des ventes. Il enregistre les bons de commandes, puis les envoie (utilisation quasi obligatoire de l'informatique) à son entreprise. Il assure ensuite, après contrôle, la livraison et l'encaissement des paiements. L'entreprise met à disposition du Conseiller Commercial une aide sous forme d'opérations publicitaires ou de marketing direct.

Contexte de réalisation de l'emploi - environnement technologique:

L'emploi s'exerce dans tous les secteurs de production ou de commercialisation de produits ou de services vendus sur catalogue.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Ces métiers sont généralement soumis à de nombreux déplacements journaliers.
Le salaire des personnes occupant ces emplois est pour partie ou totalité, lié au chiffre d'affaires réalisé.

Il peut travailler pour une ou plusieurs entreprises.

Ces emplois peuvent être exercés sous des statuts divers : salarié (représentant statutaire, VRP) ou Vendeur à Domicile Indépendant (VDI), agent commercial. A noter que le statut de VDI comporte des aménagements spécifiques qui favorisent l'insertion dans l'emploi commercial. (ex : Cumul avec les Allocations chômage - Article 41 à 45 du règlement annexé à la convention du 18 janvier 2006 relative à l'aide au retour à l'emploi et à l'indemnisation du chômage)

- Quand il est salarié, le Conseiller commercial prospecte sur un secteur géographiquement réduit (ville, arrondissement...), selon une prospection encadrée, un argumentaire préétabli, l'application d'un tarif strict, un suivi d'activité fréquent par l'encadrement commercial, le respect des conditions de vente et législatives.

- Quand il a le statut VDI, le Conseiller commercial, qui prospecte selon la technique de la vente par réunion à des particuliers, travaille le plus souvent à proximité de son domicile. Il peut faire le choix d'un revenu d'appoint ou d'un revenu principal.

Il a l'appui de l'entreprise dont il vend les produits, est formé à ces produits et dispose d'aide à la construction d'argumentaires.

Il est autonome dans ses choix d'objectifs chiffrés et dans son emploi du temps sans avoir à en référer à un supérieur hiérarchique.

RCT05 LISTE DES COMPETENCES PAR ACTIVITE-TYPE:

Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.

- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services, sur catalogue, à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face.

- Représenter son entreprise.

Prospecter par les techniques de prospection téléphonique et physique sans rendez-vous.

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par la direction commerciale.

- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise.

Prospecter des particuliers par la technique de la vente directe par réunion.

- Développer un réseau d'hôtes (hôtesses) et organiser une vente par réunion en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe.

- Assurer la livraison et le règlement des commandes à l'issue d'une vente par réunion

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

Le jury évaluera les compétences suivant la prestation globale du candidat, en fonction des critères indiqués ci-dessous. Il disposera de grilles d'aide d'évaluation.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Compétence : MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS ET DEPRESTATIONS DE SERVICES SUR CATALOGUE A UNE CLIENTELE DEPARTICULIERS, D' ENTREPRISES, DE COMMERCANTS ET D'ARTISANS, ENSITUATION DE FACE A FACE.

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

- La prise de contact permet de démarrer l'entretien de manière positive.
- La conduite de l'entretien permet la découverte des besoins et des motivations du client / prospect.
- La présentation de l'offre commerciale prend en compte les besoins du client / prospect
- Les objections et les réactions du client / prospect sont traitées de façon adaptée à la situation.
- La conclusion de l'entretien s'effectue par l'établissement du bon de commande (en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe) ou éventuellement par la prise d'un autre rendez-vous.

Compétence : REPRESENTER SON ENTREPRISE.

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

- La présentation de l'entreprise est courte, efficace et adaptée à l'interlocuteur.
- Les points forts des produits / services et ceux de l'entreprise sont mis en valeur.

Compétence : RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS PERTINENTES A SON ENTREPRISE.

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

- Les informations transmises sont fiables, exhaustives et pertinentes.

Compétence : ORGANISER SON ACTIVITE DE PROSPECTION (TOURNEES) EN FONCTION DES CRITERES ETABLIS PAR LA DIRECTION COMMERCIALE.

Les évaluateurs devront valider cette compétence à partir des critères suivants

- L'objectif de prospection fixé par l'entreprise est atteint.
- Le fichier client est mis à jour et enrichi en permanence.

Compétence : DEVELOPPER UN RESEAU D'HOTES (HOTESSES) ET ORGANISER UNE VENTE PAR REUNION EN RESPECTANT LE CODE DE LA CONSOMMATION ET LES NORMES DE QUALITE DE LA VENTE DIRECTE.

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

- Le Conseiller Commercial s'est fixé des objectifs et les moyens pour les atteindre. (C.A mensuel, Nombre de réunions réalisées, Nombre de nouveaux hôtes (esses) recrutées).
- La réunion est préparée en fonction des paramètres à prendre en compte (produit, lieu, invités).
- La démonstration est réalisée en mettant en valeur les qualités du produit et en prenant en compte les attentes des invités.
- Le code de la consommation, les normes de qualité de la vente directe et les procédures de l'entreprise sont respectés.

Compétence : ASSURER LA LIVRAISON ET LE REGLEMENT DES COMMANDES A L'ISSUE D'UNE VENTE PAR REUNION.

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

- Les produits livrés et la date de livraison sont conformes au bon de commande.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

- Le règlement de la livraison est conforme au bon de commande et aux consignes de l'entreprise.
- Les réclamations du client sont prises en compte en préservant l'intérêt de son entreprise.

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

L'épreuve de synthèse évalue l'ensemble des compétences du titre. L'épreuve de synthèse comprend une mise en situation professionnelle reconstituée et un entretien technique.

La mise en situation professionnelle reproduit une situation de vente en face-à-face. Elle permettra d'évaluer les compétences suivantes :

- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services sur catalogue à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face
- Représenter son entreprise

L'entretien technique permettra d'évaluer les compétences suivantes, non observables par une mise en situation :

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par la direction commerciale
- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise
- Développer un réseau d'hôtes (hôtesses) et organiser une vente par réunion en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe
- Assurer la livraison et le règlement des commandes à l'issue d'une vente par réunion.

Pour conduire l'entretien technique, le jury posera des questions sur les compétences définies ci-dessus à partir du dossier de preuves .

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

Deux bureaux (ou salles) pouvant accueillir chacun trois personnes

3°) Les modalités de réalisation

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Mise en situation professionnelle reconstituée (durée 1 heure, dont 40 minutes de préparation)

La mise en situation de vente impliquera la participation active d'un membre du jury qui assurera le rôle du client auprès du candidat, tandis qu'un second sera observateur.

La mise en situation se déroulera obligatoirement suivant le scénario établi et fourni au jury. Le jury disposera d'un ensemble de données concernant les entreprises virtuelles et les produits et services.

Le candidat choisit un produit / service à vendre parmi ceux qui lui sont proposés par le jury, qui lui remettra les données correspondant à son choix :

- l'historique et l'organisation commerciale de l'entreprise
- les conditions générales de vente- une aide à l'argumentaire
- le contexte de la mise en situation- catalogue, tarif et bon commande

Le candidat dispose de 40 minutes de préparation pour se familiariser avec l'entreprise et le produit qu'il aura choisi.

Le jury dispose de 40 minutes pour préparer un scénario de vente, il aura à sa disposition le contexte de la mise en situation par rapport au produit choisi par le candidat. (Le jury pourra prendre connaissance des données techniques fournies au candidat après la mise en situation)

Entretien technique (durée : 1 heure)

L'entretien technique se déroulera de la façon suivante : Echanges entre le candidat et le jury, lequel pourra poser toutes les questions qu'il juge utiles, en s'appuyant sur le dossier de preuves et grilles d'aide à la validation.

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat : 2 heures

Durée maximum de passation de l'épreuve de synthèse pour le candidat: 2 heures

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.

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,

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

- 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 a pour objectif de valider que le candidat est effectivement capable d'exercer l'emploi visé par le titre professionnel de Conseiller Commercial.

Le jury invitera le candidat à s'exprimer, à partir de son vécu professionnel, sur :

- l'organisation de ses activités
- ses réussites et les difficultés rencontrées
- comment le candidat s'auto-évalue professionnellement
- comment le candidat perçoit son évolution dans l'emploi et quelles actions il compte mettre en place pour y parvenir

Durée de l'entretien: 30 minutes

RCT10 JURY - CONDITIONS DE PRESENCE ET D'INTERVENTION:

Protocole d'intervention propre au titre:

La participation active d'un membre du jury sera nécessaire pour réaliser la mise en situation professionnelle où il assurera le rôle du client.

Durée maximum de présence du jury : 2h30 par candidat

Conditions particulières de composition:

Le jury sera composé de professionnels de la vente ayant, de préférence, l'expérience de l'animation d'équipes.

RCT11 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 18/11/2002

Auteur: BESSOU ALAIN

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - TERTIAIRE

Date de dernière mise à jour: 17/07/2012

RCT12 CODE DU RCT: RCT-0244-04

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Vendre des produits et prestations de services sur catalogue, en face à face.

Code du certificat: CP-000499

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

- CONSEILLER COMMERCIAL

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Cette activité consiste à développer le chiffre d'affaires en vendant des produits et prestations de services sur catalogue aux particuliers, entreprises, artisans et commerçants en menant des entretiens de face à face.

L'activité se décline de la manière suivante:

Après avoir pris contact et créer un climat favorable avec la prospect / client, le Conseiller Commercial suscite l'intérêt pour pouvoir poser les questions qui lui permettront de découvrir les besoins et les motivations d'achat de ce dernier.

Il résume, face au prospect / client, ses besoins et fait ensuite une proposition de produit ou de service approprié.

Par rapport à ce produit / service proposé, le Conseiller Commercial argumente, démontre, répond aux questions et aux objections du prospect / client.

Il propose les moyens de paiement acceptés par son entreprise et conclut l'entretien par une vente en faisant signer un bon de commande, conforme à la législation, et le transmet immédiatement à son entreprise.

La conclusion de l'entretien peut aussi se traduire sous des formes diverses comme un nouveau rendez-vous, une offre commerciale personnalisée, une visite chez un client référent ou tout simplement un non intérêt pour le produit / service exprimé clairement par le prospect / client.

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

Adaptation aux horaires et à la disponibilité des prospects/ clients.

Préparation des visites prospects / clients.(catalogue, échantillons).

Compte tenu des valeurs de commandes relativement faibles, nécessité de fréquence importante de visites et de conclure dès la première visite.

Les comptes rendus se font écrit ou par oral.

Dans certaines circonstances, l'objectif du Conseiller Commercial est de faire venir le prospect sur le lieu de vente.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services, sur catalogue, à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

- Représenter son entreprise.

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

Le binôme d'évaluateurs évaluera les compétences suivant la prestation globale du candidat, en fonction des critères indiqués ci-dessous. Il disposera de grilles d'aide d'évaluation.

Compétence : MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUITS ET PRESTATIONS DE SERVICES SUR CATALOGUE A UNE CLIENTELE DE PARTICULIERS, D' ENTREPRISES, DE COMMERCANTS ET D'ARTISANS, EN SITUATION DE FACE A FACE

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

- La prise de contact permet de démarrer l'entretien de manière positive
- La conduite de l'entretien permet la découverte des besoins et des motivations du client / prospect
- La présentation de l'offre prend en compte les besoins du client / prospect
- Les objections et les réactions du client / prospect sont traitées de façon adaptée à la situation
- La conclusion de l'entretien s'effectue par l'établissement du bon de commande (en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe) ou éventuellement par la prise d'un autre rendez-vous.

Compétence : REPRESENTER SON ENTREPRISE

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

- La présentation de l'entreprise est courte, efficace et adaptée à l'interlocuteur
- Les points forts de ses produits / services et ceux de l'entreprise sont mis en valeur

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	1 h	Mise en situation reconstituée
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

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

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

L'objet de la mise en situation reconstituée (entretien de vente) a pour but de valider les compétences suivantes :

- Mener un entretien de vente de produits et prestations de services sur catalogue à une clientèle de particuliers, d'entreprises, de commerçants et d'artisans, en situation de face à face
- Représenter son entreprise

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

Par candidat et pendant toute la durée de l'épreuve, deux bureaux (ou salles) pouvant accueillir chacun trois personnes.

3°) Les modalités de réalisation

La mise en situation de vente impliquera la participation active d'un des évaluateurs qui assurera le rôle du client auprès du candidat, tandis qu'un second sera observateur. La mise en situation se déroulera obligatoirement suivant le scénario établi et fourni au jury. Les évaluateurs disposeront d'un ensemble de données concernant les entreprises virtuelles et les produits et services.

Le candidat choisit un produit / service à vendre parmi ceux qui lui sont proposés par le jury, qui lui remettra les données correspondant à son choix :

- l'historique et l'organisation commerciale de l'entreprise
- les conditions générales de vente
- une aide à l'argumentaire
- le contexte de la mise en situation
- catalogue, tarif et bon commande

Le candidat dispose de 40 minutes de préparation pour se familiariser avec l'entreprise et le produit qu'il aura choisi. Les évaluateurs disposent de 40 minutes pour préparer un scénario de vente, ils auront à leur disposition le contexte de la mise en situation par rapport au produit choisi par le candidat. (Les évaluateurs pourront prendre connaissance des données techniques fournies au candidat après la mise en situation)

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

La participation active d'un membre du binôme d'évaluateurs sera nécessaire pour réaliser la mise en situation professionnelle où il assurera le rôle du client.

Durée de présence des évaluateurs : 1heure

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 18/11/2002

Auteur: BESSOU Alain

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 03/11/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-01310-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Prospecter par les techniques de prospection téléphonique et physique sans rendez-vous.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Prospecter par les techniques de prospection téléphonique et physique sans rendez-vous.

Code du certificat: CP-001270

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

- CONSEILLER COMMERCIAL

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

Le Conseiller Commercial recherche les sources d'informations internes et externes pour lui permettre d'organiser sa prospection. Il constitue, met à jour ou permet la mise à jour du fichier prospects / clients à partir de critères indiqués par l'entreprise.

Il effectue une prospection physique sans rendez-vous sur le secteur géographique qui lui a été attribué. Il organise la préparation de ses tournées et de ses visites en se documentant sur les prospects / clients qu'il va visiter.

Il peut, suivant les directives de son entreprise, consacrer du temps pour prospecter téléphoniquement afin d'obtenir des rendez-vous et pour relancer des clients inactifs.

Le Conseiller Commercial peut également prospecter lors d'une manifestation à caractère événementiel tel un salon professionnel ou une foire régionale.

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

Le Conseiller Commercial opère dans les limites de son secteur. Il peut s'appuyer sur les services marketing de son entreprise pour mener ses actions. Il peut être amené à consulter des bases de données informatiques. Il utilise le téléphone et les moyens de communication ainsi que les salons professionnels et les foires régionales.

Dans le cas de salons professionnels ou de foires régionales, il accueille et identifie tous les prospects et renseigne la fiche client.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par la direction commerciale.

- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise.

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

Le binôme d'évaluateurs évaluera les compétences suivant la prestation globale du candidat, en fonction des critères indiqués ci-dessous. Il disposera de grilles d'aide d'évaluation.

Compétence : RECUEILLIR ET TRANSMETTRE DES INFORMATIONS PERTINENTES A SON ENTREPRISE

Les évaluateurs devront valider cette compétence à partir du critère suivant :

- Les informations transmises sont fiables, exhaustives et pertinentes.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Compétence : ORGANISER SON ACTIVITE DE PROSPECTION (TOURNEES) EN
FONCTION DES CRITERES ETABLIS PAR LA DIRECTION COMMERCIALE

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

- L'objectif de prospection fixé par l'entreprise est atteint.
- Le fichier client est mis à jour et enrichi en permanence.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	45 minutes	Entretien technique avec présentation du dossier de preuves.
Présentation de preuves		
Entretien (pour CCS)		

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

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

L'objet de l'entretien technique a pour but de valider les compétences suivantes :

- Organiser son activité de prospection (tournées) en fonction des critères établis par ladirection commerciale.
- Recueillir et transmettre des informations pertinentes à son entreprise.

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

Par candidat et pendant toute la durée de l'épreuve, un bureau (ou salle) pouvant accueillir trois personnes

3°) Les modalités de réalisation

Les évaluateurs appréhenderont l'évaluation des deux compétences de cette activité en posant des questions jugées utiles pour les valider. Le candidat peut apporter aux évaluateurs, sous diverses formes, des éléments de preuves (dossier de preuves) attestant de la mise en oeuvre de différentes expériences professionnelles correspondant au Certificat de Compétences Professionnelles.

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.

Les deux compétences, composantes de cette activité, ne sont pas observables par une mise en situation.

Il aura été demandé au candidat de répondre, sur un document formalisé (dossier de preuves) et par écrit, aux questions posées.

Ce document aura été préalablement envoyé au candidat.

Le candidat peut apporter aux évaluateurs, sous diverses formes, des éléments de preuves attestant de la mise en oeuvre de différentes expériences professionnelles correspondant au Certificat de Compétences Professionnelles.

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.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

Les évaluateurs auront un temps de travail de préparation et un temps de travail d'évaluation. Ils auront une attitude active vis à vis des candidats et leur poseront des questions.

Durée de présence des évaluateurs: 45 minutes.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 20/04/2006

Auteur: BESSOU Alain

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 03/11/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02501-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

CERTIFICATION D'UN C.C.P.

Prospecter des particuliers par la technique de la vente directe par réunion.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

RCC01 INTITULE DU CERTIFICAT:

Prospecter des particuliers par la technique de la vente directe par réunion.

Code du certificat: CP-001271

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

- CONSEILLER COMMERCIAL

RCC03 CARACTERISTIQUE DE L'ACTIVITE-TYPE:

Définition et description de l'activité-type visée:

La Conseillère de Vente a pour mission de vendre au domicile des particuliers les produits d'une entreprise pour laquelle elle a été mandatée. La vente se déroule au cours d'une réunion de particuliers invités par une hôtesse et animée par la Conseillère de Vente. La Conseillère de vente prospecte une hôtesse, au début le plus souvent dans son entourage immédiat, qui mettra son domicile à disposition et invitera ses connaissances pour participer à une vente par réunion

La Conseillère prépare la vente par réunion avec l'hôtesse afin de définir des conditions optimums. Elle planifie la réunion (date, heure, lieu, durée) et sensibilise l'hôtesse aux produits.

Le jour de la vente par réunion, la Conseillère présente les produits qu'elle commercialise et assure toutes les démonstrations nécessaires dans le but de vendre aux participants. Durant cette vente par réunion, la Conseillère repère de futures hôtesses d'accueil dont elle assurera la formation afin de développer un réseau pour pouvoir multiplier ses ventes. La rémunération de la Conseillère est directement liée au chiffre d'affaire réalisé. L'hôtesse reçoit une gratification sous forme de "cadeau" (issu des produits présentés). La conseillère de vente prend des commandes et les envoie ensuite à son entreprise pour approvisionnement.

La Conseillère de Vente est chargée de réceptionner, de contrôler ces commandes et d'en assurer la livraison chez l'hôtesse. Elle prend en compte le délai de réflexion de sept jours entre la date de commande et la date de livraison.

Elle récupère, chez l'hôtesse, les règlements correspondants et est chargée de régler les éventuelles réclamations.

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

L'activité de la Conseillère s'exerce, à la fois, à son propre domicile et au domicile de l'hôtesse.

La réalisation de la vente à domicile est encadrée par le code de la consommation et les normes de qualité concernant la vente directe qui protègent le consommateur.

Le champ de la vente à domicile peut s'étendre à la vente aux salariés en entreprise si le produit n'est pas lié à l'activité de l'entreprise.

RCC04 LISTE DES COMPETENCES CONSTITUTIVES DE L'ACTIVITE TYPE:

- Développer un réseau d'hôtes (hôtesses) et organiser une vente par réunion en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe.
- Assurer la livraison et le règlement des commandes à l'issue d'une vente par réunion

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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

Le binôme d'évaluateurs évaluera les compétences suivant la prestation globale du candidat, en fonction des critères indiqués ci-dessous. Il disposera de grilles d'évaluation.

Compétence : DEVELOPPER UN RESEAU D'HOTES (HOTESSES) ET ORGANISER UNE VENTE PAR REUNION EN RESPECTANT LE CODE DE LA CONSOMMATION ET LES NORMES DE QUALITE DE LA VENTE DIRECTE.

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

- Le Conseiller Commercial s'est fixé des objectifs et les moyens pour les atteindre. (C.A mensuel, Nombre de réunions réalisées, nombre de nouveaux hôtes (esses) recrutées).
- La réunion est préparée en fonction des paramètres à prendre en compte (produit, lieu, invités).
- La démonstration est réalisée en mettant en valeur les qualités du produit et en prenant en compte les attentes des invités
- Le code de la consommation, les normes de qualité de la vente directe et les procédures de l'entreprise sont respectés.

Compétence : ASSURER LA LIVRAISON ET LE REGLEMENT DES COMMANDES A L'ISSUE D'UNE VENTE PAR REUNION.

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

- Les produits livrés et la date de livraison sont conformes au bon de commande.
- Le règlement de la livraison est conforme au bon de commande et aux consignes de l'entreprise.
- Les réclamations du client sont prises en compte en préservant l'intérêt de son entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

MODALITES D'EVALUATION

RCC06 DISPOSITIF D'EVALUATION

Type d'évaluation	Durée maximum	Observations
Situation professionnelle	45 minutes	Entretien technique avec dossier de preuves
Présentation de preuves	Sans objet	Dossier de preuves.
Entretien (pour CCS)		

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

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

L'objet de l'entretien technique a pour but de valider les compétences suivantes :

- Développer un réseau d'hôtes (hôtesses) et organiser une vente par réunion en respectant le code de la consommation et les normes de qualité de la vente directe.
- Assurer la livraison et le règlement des commandes à l'issue d'une vente par réunion

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

Par candidat et pendant toute la durée de l'épreuve, un bureau (ou salle) pouvant accueillir trois personnes.

3°) Les modalités de réalisation

ENTRETIEN TECHNIQUE (durée 45 minutes) Les évaluateurs appréhenderont l'évaluation des deux compétences de cette activité en posant toutes les questions jugées utiles pour les valider. Le candidat peut apporter aux évaluateurs, sous diverses formes, des éléments de preuves attestant de la mise en oeuvre de différentes expériences professionnelles correspondant au Certificat de Compétences Professionnelles.

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 et un temps de travail d'évaluation. Ils auront une attitude active vis à vis des candidats et leur poseront des questions.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Durée de présence des évaluateurs: 45 minutes.

RCC08 DATE DE CREATION & AUTEUR:

Date de création: 16/09/2004

Auteur: BESSOU Alain

Site responsable: DIRECTION DE L'INGENIERIE - Tertiaire

Date de dernière mise à jour: 03/11/2008

RCC09 CODE DU RCC: RCC-02500-00

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
CC	TP-00450	Guide RC	4	13/06/2012	17/07/2012	

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