



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Négociateur (trice) technico-commercial(e)
Niveau III

Arrêté du : 23/12/2013

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	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
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	2/14

Sommaire

Activité-type 1

p. 5

► Situation 1	p.	5
► Situation 2	p.	6
► Situation 3	p.	7
► Situation 4	p.	8
► Situation 5	p.	9
► Situation 6	p.	10

Activité-type 2

p. 11

► Situation 1	p.	11
► Situation 2	p.	12
► Situation 3	p.	13
► Situation 4	p.	14

Activité-type 1 Prospector, présenter et négocier une solution technique

► Situation 1 Mener une action de prospection

Compétences à évaluer

Prospecter un secteur géographique défini

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire met en œuvre une action de prospection à partir d'un cas remis par le formateur. Il contacte le formateur/prospect par téléphone et déroule son entretien pour qualifier le prospect afin de confirmer la pertinence de sa sélection.

Il organise sa tournée prospects.

Il qualifie ensuite son fichier et met à jour sa fiche contact.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation

Productions attendues du stagiaire

Script téléphonique de qualification

Fichier « prospects » qualifié

Fiche contact renseignée

Planification de la tournée

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

La sélection des prospects est conforme à la stratégie de ciblage de clients potentiellement intéressants

Le fichier « prospects » est correctement qualifié

Les tournées de visites sont cohérentes

Les déplacements intègrent la notion d'éco-conduite

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	5/14

Activité-type 1 Prospecter, présenter et négocier une solution technique

► Situation 2 Questionner et Reformuler

Compétences à évaluer

Détecter un besoin, le définir et concevoir une solution technique

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise un entretien de découverte des besoins.

Il ne déroule que les 2 étapes de questionnement et de reformulation, sans passer par la prise de contact. Le formateur joue le rôle de l'acheteur.

Lors de cette évaluation, un point d'attention est porté sur ces 2 étapes capitales de l'entretien de vente. A la fin de l'échange, le stagiaire récapitule l'ensemble des besoins identifiés.

Modalité(s) d'évaluation

Étude de cas

Productions attendues du stagiaire

Identification des besoins d'un prospect

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

La posture (élocution et comportement) favorise un échange cordial et professionnel

La découverte du besoin est pertinente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	6/14

Activité-type 1 Prospecter, présenter et négocier une solution technique

► Situation 3 Présenter son offre technique

Compétences à évaluer

Détecter un besoin, le définir et concevoir une solution technique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir des éléments recueillis lors de l'entretien de découverte, le stagiaire construit et rédige une offre technique et commerciale. Il présente son offre au formateur/prospect à l'aide d'un support visuel (diaporama).

Modalité(s) d'évaluation

Étude de cas.

Présentation orale

Productions attendues du stagiaire

Diaporama de présentation de l'offre technique

Présentation orale

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

La posture (élocution et comportement) favorise un échange cordial et professionnel

La découverte du besoin est pertinente

La proposition commerciale est réaliste et adaptée au marché

L'offre répond aux attentes du prospect/client

La conclusion est réalisée dans le respect des intérêts du prospect et de la politique tarifaire définie par sa hiérarchie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	7/14

Activité-type 1 Prospector, présenter et négocier une solution technique

► Situation 4 Négocier son offre technique

Compétences à évaluer

Négocier une proposition commerciale et conclure la vente

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire doit négocier la proposition commerciale présentée précédemment afin d'obtenir un « bon pour accord » écrit du prospect/formateur. Cette signature valide l'offre technique.
Pour atteindre son objectif, le stagiaire apporte, si besoin, des modifications écrites à sa proposition.

Modalité(s) d'évaluation

Présentation orale (durée indicative : 30 min)
Temps indicatif pour modifier l'offre : jusqu'à 15 mn selon les ajustements à apporter

Productions attendues du stagiaire

Signature de l'offre

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

La rédaction du contrat de vente est conforme à la négociation
L'offre préserve les intérêts de l'entreprise en matière de rentabilité et de faisabilité de la mise en oeuvre
La présentation et l'argumentation de la proposition commerciale sont pertinentes
La négociation tarifaire est menée en appliquant les conditions financières fixées par la direction commerciale, la législation en vigueur et prenant en compte les contextes économique et concurrentiel du secteur géographique concerné
La conclusion de la vente est menée avec souplesse tout en respectant les directives en matière de préservation de la marge
L'attitude et les moyens mis en oeuvre favorisent la continuité de la relation commerciale, notamment en cas d'échec de la négociation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	8/14

Activité-type 1 Prospecter, présenter et négocier une solution technique

► Situation 5 Mener des actions de fidélisation

Compétences à évaluer

Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire présente oralement au formateur les actions de fidélisation qu'il souhaite mettre en place afin de pérenniser la relation avec son client.
Cet échange fait suite à l'entretien de négociation de la situation précédente.

Modalité(s) d'évaluation

Entretien

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale des actions de fidélisations et de suivi

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

La mise en œuvre de la solution négociée est conforme au contrat de vente
Le traitement des réclamations respecte l'intérêt des deux parties
La relation commerciale est préservée et renforcée par la mise place d'actions commerciales et d'événementiels propices à la fidélisation et au développement de la clientèle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	9/14

Activité-type 1 Prospecter, présenter et négocier une solution technique

► Situation 6 Traiter les réclamations et les impayés

Compétences à évaluer

Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire traite une réclamation ou gère un impayé, à partir d'une étude de cas remise par le formateur.

Il échange oralement avec le formateur/client.

Modalité(s) d'évaluation

Étude de cas

Productions attendues du stagiaire

Entretien en face à face respectant les intérêts des deux parties

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

La mise en œuvre de la solution négociée est conforme au contrat de vente

Le traitement des réclamations respecte l'intérêt des deux parties

La relation commerciale est préservée et renforcée par la mise place d'actions commerciales et d'événementiels propices à la fidélisation et au développement de la clientèle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	10/14

Activité-type 2 Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé

► Situation 1 Présenter une entreprise et son marché

Compétences à évaluer

Etudier l'état du marché pour adapter l'offre commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit l'entreprise qu'il souhaite présenter oralement au formateur.

Pour sa présentation, il s'appuie sur un diaporama qu'il a préalablement réalisé et qui porte sur :

- l'entreprise, son activité et son produit/service
- son marché et sa concurrence

Modalité(s) d'évaluation

Présentation orale

Productions attendues du stagiaire

Conception d'un diaporama de présentation de l'entreprise et de son offre de produits/services :

- Étude du marché global de l'entreprise
- Forces/Faiblesses/Menaces/Opportunités
- Propositions d'actions commerciales qui tiennent compte de l'environnement et de la concurrence

Présentation orale

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

L'analyse et la segmentation du marché sont réalisées de façon rationnelle et en conformité avec l'objectif de développement fixé.

L'identification des cibles est cohérente et correspond à la stratégie de développement commercial de l'entreprise.

Les propositions d'actions commerciales tiennent compte de l'environnement et de la concurrence.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	11/14

Activité-type 2 Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé

► Situation 2 Organiser un plan d'action commerciale

Compétences à évaluer

Organiser un plan d'action commerciale en cohérence avec les besoins du marché

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une étude de cas remise par le formateur et en fonction d'objectifs définis, le stagiaire choisit les actions à mettre en place et conçoit le plan d'actions adapté.

Il remet le document final au formateur.

Modalité(s) d'évaluation

Étude de cas

Productions attendues du stagiaire

Rédaction d'un plan d'action commerciale

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

Les priorités, en matière de prospection et en fonction des objectifs fixés, sont correctement identifiées

La mise en place d'actions commerciales est cohérente et coordonnée

Le choix des outils de planification est pertinent

La solution proposée est acceptable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	12/14

Activité-type 2 Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé

► Situation 3 Faire le bilan de son activité commerciale

Compétences à évaluer

Faire le bilan de son activité commerciale et rendre compte à sa hiérarchie

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire présente au formateur un bilan des actions qu'il a réalisées en entreprise sous forme de tableau de bord.

Modalité(s) d'évaluation

Présentation orale

Productions attendues du stagiaire

Tableau des actions réalisées avec ratios
Présentation orale

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

Le tableau de bord est actualisé
Le bilan de chaque affaire est régulièrement et correctement réalisé
Le compte-rendu élaboré à l'intention de la hiérarchie est réalisé de façon rationnelle et circonstanciée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	13/14

Activité-type 2 Gérer et optimiser l'activité commerciale sur un secteur géographique déterminé

► Situation 4 Analyser sa pratique professionnelle

Compétences à évaluer

Faire le bilan de son activité commerciale et rendre compte à sa hiérarchie

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire présente au formateur l'analyse de sa pratique professionnelle : il revient sur les situations rencontrées, il décrit les faits et identifie les facteurs déterminants (réussite et difficultés). Il évalue sa démarche en comparant ses résultats avec les objectifs, afin de mieux appréhender de nouvelles situations et améliorer l'efficacité de son activité.

Modalité(s) d'évaluation

Entretien

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale de sa pratique

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

Le bilan de chaque affaire est régulièrement et correctement réalisé
Le compte-rendu élaboré à l'intention de la hiérarchie est réalisé de façon rationnelle et circonstanciée
Le tableau de bord est actualisé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	05	15/01/2014	06/12/2016	14/14