

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Employé commercial en magasin  
Niveau 3

Arrêté du : 26/05/2014

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	1/10

# 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
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	2/10

# Sommaire

---

## Activité-type 1

**p. 5**

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

## Activité-type 2

**p. 9**

► Situation 1 .....	p.	9
► Situation 2 .....	p.	10



# Activité-type 1 Approvisionner un rayon ou un point de vente

## ► Situation 1 Réception des marchandises

### Compétences à évaluer

#### 1. Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon

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

Le stagiaire réceptionne un colis et vérifie la conformité de la livraison à partir des documents fournis.

#### Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- un récépissé de transport (1 colis)
- un bon de commande et le bordereau de livraison correspondant
- un listing du contenu du colis comportant 3 types d'erreurs

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (10 min de préparation + 10 min de restitution)

### Productions attendues du stagiaire

Réception et contrôle d'une livraison.

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

Les anomalies de livraison sont identifiées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	5/10

# Activité-type 1 Approvisionner un rayon ou un point de vente

## ► Situation 2 *Rangement de la réserve*

### Compétences à évaluer

#### 1. Préparer les marchandises en vue de leur mise en rayon

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

A partir d'un schéma représentant un rack dans une réserve, le stagiaire repère les anomalies de rangement, intègre un nouvel arrivage et prépare son réassort pour le magasin.

#### 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 listing de réassort en fonction des besoins du rayon

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (20 min de préparation + 10 min de restitution)

### Productions attendues du stagiaire

Signalement des anomalies.

Schéma de rangement intégrant le nouvel arrivage.

Schéma de rangement du réassort sur le support de manutention.

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

La réserve est propre et rangée

Les règles de rangement sont appliquées

La manutention des produits est effectuée en respectant les règles de sécurité

Les conditions d'acheminement des marchandises vers le point de vente sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	6/10

## Activité-type 1 Approvisionner un rayon ou un point de vente

### ► Situation 3 Analyse d'une série de photos de linéaires et de mises en avant

#### Compétences à évaluer

2. Assurer la présentation marchande des produits dans le magasin

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

Le stagiaire commente une série de photos de linéaires, de mises en avant, et propose des modifications pour améliorer les présentations.

Éléments de préparation :

Le formateur prépare une série de photos de linéaires et de mises en avant correspondant au secteur d'activité du stagiaire, illustrant le manquement à la règle des 3P (Plein, Propre, Prix).

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (pas de préparation + 15 min de restitution)

#### Productions attendues du stagiaire

Analyse critique des implantations.  
Proposition d'améliorations.

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

Les principes d'implantation d'un linéaire sont maîtrisés  
Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos)  
Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	7/10

# Activité-type 1 Approvisionner un rayon ou un point de vente

## ► Situation 4 Commande de réassort

### Compétences à évaluer

#### 3. Participer à la gestion et à l'optimisation des stocks d'un rayon

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

Le stagiaire effectue le comptage de produits en réserve afin de déterminer les quantités à commander. Il actualise le stock et détermine les 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'un stock en réserve avec les produits conditionnés et quelques-uns en vrac, une feuille de comptage pour 10 articles et un extrait de cadencier de ces mêmes articles faisant figurer pour chaque article :

- 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 ; 10min de restitution)

### Productions attendues du stagiaire

Comptage des références en réserve.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	8/10

## Activité-type 2 Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

### ► Situation 1 Simulation d'entretien de vente

#### Compétences à évaluer

1. Accueillir, renseigner, orienter et servir le client sur la surface de vente

#### 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 (GSA, GSB, GSS), les produits vendus et les services proposés.

Le formateur prépare un scénario client en en intégrant 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
- ...

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (15 min de préparation ; 15 min de mise en situation)

#### Productions attendues du stagiaire

Accueil du client et entretien de vente.

Transmission des informations à transmettre à sa hiérarchie.

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

Les techniques d'accueil en magasin sont mises en œuvre

Les avantages et services de l'enseigne sont présentés au client

Les produits proposés au client correspondent à sa demande

La vente complémentaire proposée est adaptée

Les informations remontées sont pertinentes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	9/10

## Activité-type 2 Accueillir et accompagner le client dans un point de vente

### ► Situation 2 *L'encaissement des ventes*

#### Compétences à évaluer

##### 2. Enregistrer les marchandises vendues et encaisser les règlements

#### 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 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 le 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

#### Modalité(s) d'évaluation

Entretien technique (15min)

#### Productions attendues du stagiaire

Réponse à des questions techniques.

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

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 services du magasin proposés au client sont adaptés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
ECM	Situations d'évaluation-types	TP-00219	07	06/06/2014	22/07/2020	10/10