

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Vendeur(se)-conseil en magasin
Niveau 4

Arrêté du : 03/11/2016

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	1/16

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
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	2/16

Sommaire

Activité-type 1 : Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

p. 5

- ▶ Situation 1 : Connaissance des produits et du magasin p. 5
- ▶ Situation 2 : Connaissance des règles du merchandising p. 7
- ▶ Situation 3 : Mise en place d'une opération commerciale p. 9
- ▶ Situation 4 : Réception de marchandise et gestion des flux produits p. 11

Activité-type 2 : Vendre et conseiller le client en magasin

p. 13

- ☐ Situation 1 : Simulation d'entretien de vente..... p. 13
- ☐ Situation 2 : Analyser des indicateurs de performance commerciale p. 15

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	3/16

Activité-type 1 Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

► Situation 1 Connaissance des produits en magasin

Compétences à évaluer

1. Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
2. Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
3. Participer à la gestion des flux marchandises

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire choisit un magasin appartenant à l'univers du secteur d'activité dans lequel il a effectué sa période en entreprise.

Il effectue une recherche sur l'évolution :

- du marché
- de l'offre produit du magasin
- du comportement d'achat des clients
- de la concurrence

Il en fait une présentation au formateur.

Il précise les méthodes et moyens utilisés pour effectuer sa veille technologique et concurrentielle.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- La liste des univers
- Les magasins de la zone de chalandise

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 4h de préparation +15min de restitution)

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale sur l'évolution du marché, de l'offre, des comportements d'achat des clients et de la concurrence.

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

La description de l'organisation de la chaîne de valeur de l'enseigne est pertinente
L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées
Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies
Les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat sont identifiés
Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement identifié

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	5/16

Activité-type 1 Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

► Situation 2 Connaissance des règles du merchandising

Compétences à évaluer

1. Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
2. Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
3. Participer à la gestion des flux marchandises

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire commente une série de photos de linéaires de son secteur d'activité et en fait une analyse critique. Il propose des améliorations.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- la série de 5 photos de linéaires, illustrant le manquement à la règle des 3P (Plein, Propre, Prix) ainsi que des éléments concernant la sécurité en magasin et la manutention des produits
- le prospectus correspondant au secteur d'activité du stagiaire

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 10min)

Productions attendues du stagiaire

Analyse critique des implantations, des éléments de sécurité et des principes de manutention, traitement des ruptures, proposition(s) d'amélioration.

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

Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promotions)
Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising
Les conditions de mise en place des éléments de sécurité sont connues et maîtrisées
Les différentes consignes de manutention de produits sont connues et maîtrisées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	7/16

Activité-type 1 Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

► Situation 3 Mise en place d'une opération commerciale

Compétences à évaluer

1. Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
2. Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente
3. Participer à la gestion des flux marchandises

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'éléments correspondant à son univers magasin :

- Catalogue (avec indication de remise pour certains produits ou pour la totalité)
- Ou prospectus

Le stagiaire explique comment il va mettre en place une opération commerciale dans le magasin.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 15 min de préparation +15 min de restitution).

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale de la mise en place d'une opération commerciale.

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

Les mises en scènes proposées sont pertinentes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	9/16

Activité-type 1 Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

► Situation 4 Réception de marchandise et gestion des flux produits

Compétences à évaluer

3. Participer à la gestion des flux marchandises

Description de la situation d'évaluation-type

A partir des documents (bon de commande, récépissé de transport et bon de livraison) que lui remet le formateur, le stagiaire vérifie la conformité de la livraison. Il signale et commente au formateur les anomalies.

Il explique comment il assure la bonne mise à disposition des produits en magasin, tout en veillant au respect des règles de sécurité, de propreté et de respect de l'environnement.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- le récépissé de transport
- le bon de commande
- le bordereau de livraison correspondant, comportant 3 types d'erreurs

Modalité(s) d'évaluation

Entretien technique (durée indicative : 10 min de préparation + 10 min de restitution)

Productions attendues du stagiaire

Validation d'une réception de marchandises

Repérage des anomalies

Présentation des procédures de gestion des flux de marchandises

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

Les procédures de réception des marchandises sont connues et respectées

Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées

Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées

Les règles de rangement sont appliquées

La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	11/16

Activité-type 2 Vendre et conseiller le client en magasin

► Situation 1 Simulation d'entretien de vente

Compétences à évaluer

1. Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
2. Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
3. Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un scénario, le stagiaire conduit un entretien de vente en utilisant les techniques de vente appropriées.

Il met en avant les services proposés par le magasin, dans un but de fidélisation du client.

A l'issue de l'entretien de vente, le stagiaire transmet à sa hiérarchie les informations qui lui semblent pertinentes.

Le formateur assure le rôle du client et du responsable hiérarchique.

Entretien technique :

Le stagiaire analyse sa pratique professionnelle devant le formateur.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- le scénario de vente
- le profil client

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (durée indicative : 20 min)

Entretien technique (durée indicative : 10 min)

Productions attendues du stagiaire

Accueil et renseignement du client

Conduite de l'entretien de vente avec recherche des besoins du client

Démarche de fidélisation

Transmission des informations à sa hiérarchie

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

L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté

Les besoins, motivations et intérêts du client sont clairement identifiés et pris en compte

La (les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client

La vente complémentaire est proposée et est pertinente

Le vocabulaire utilisé est professionnel et compréhensible pour le client

L'offre de service de l'enseigne est mise en avant

Des techniques d'écoute active sont pratiquées

Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées

La solution proposée, lors de la réclamation, préserve les intérêts du client et de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	13/16

Activité-type 2 Vendre et conseiller le client en magasin

► Situation 2 Analyser des indicateurs de performance commerciale

Compétences à évaluer

1. Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
2. Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
3. Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire analyse des indicateurs de performance commerciale. Il repère les écarts par rapport aux objectifs qui lui ont été fixés par sa hiérarchie. Il propose au formateur un plan d'action, au regard des résultats.

Éléments de préparation

Le formateur prépare :

- le document présentant les indicateurs de performance commerciale correspondant à l'univers du stagiaire

Modalité(s) d'évaluation

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

Productions attendues du stagiaire

Analyse de la situation

Repérage des écarts

Proposition d'un plan d'action

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

L'identification et l'interprétation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées

Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés

Les solutions proposées pour l'atteinte des objectifs fixés sont adaptées

Les consignes de vente sont appliquées

Les points forts et les axes d'amélioration sont identifiés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	15/16

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
VCM	Situations d'évaluation-types	TP-00520	04	10/11/2016	22/07/2020	16/16