

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Commercial(e)  
Niveau IV

Arrêté du : 07/02/2013

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	1/12

# 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
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	2/12

# Sommaire

## Activité-type 1

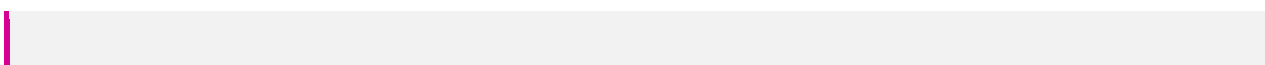
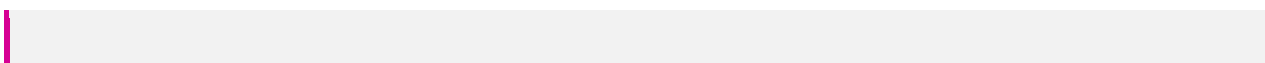
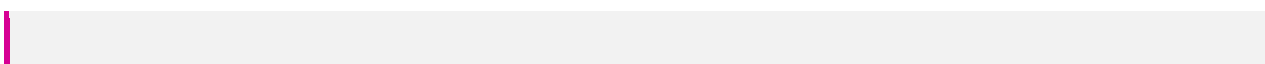
p. 5

- ▶ Situation 1 ..... p. 5
- ▶ Situation 2 ..... p. 6
- ▶ Situation 3 ..... p. 7

## Activité-type 2

p. 9

- ▶ Situation 1 ..... p. 9
- ▶ Situation 2 ..... p. 10
- ▶ Situation 3 ..... p. 11
- ▶ Situation 4 ..... 12



SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	3/12



## Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale

### ► Situation 1 Préparer une action de prospection

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

Le stagiaire prépare une action de prospection commerciale (téléphonique, terrain, salon...) dont l'objectif a été défini par le formateur :

- recherche d'entreprise(s) pour ses périodes d'application
- 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 contacts et les sources d'information disponibles
- construire le fichier prospect adapté
- planifier ses actions selon les différents moyens pour entrer en contact avec les interlocuteurs (téléphone, terrain, salon...)
- Préparer les moyens et outils nécessaires à la mise en œuvre de l'action : script d'appel de prise de RV, brochures, plaquettes, réponses aux objections ...

Une fois le travail réalisé, le stagiaire présente 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

#### Productions attendues du stagiaire

Fichier Prospect en cohérence avec les objectifs définis  
Fiche contact  
Documents commerciaux (plaquette/mail...)  
Script d'appel spécifique à la prise de RV et au traitement des objections  
  
Présentation orale de son action de prospection

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

Le tri du fichier prospect / client respecte les critères définis  
La cible de prospects contactés est cohérente avec le plan d'action commerciale  
Le plan d'action commerciale est cohérent par rapport aux objectifs fixés  
L'organisation des déplacements est rationnelle

#### Compétences mises en œuvre

Organiser son activité commerciale  
Prospecter à distance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	5/12

## Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale

### ► Situation 2 Mener une action de prospection

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

Le stagiaire met en œuvre l'action de prospection qu'il a préparée. Le formateur joue le rôle du prospect dans 2 situations reconstituées :

- une action de prospection téléphonique : le stagiaire contacte le formateur/prospect par téléphone, il déroule son entretien pour prendre un RV
- une action de prospection en face à face : le stagiaire simule un démarchage en face à face

Le stagiaire doit transformer le suspect en prospect « chaud ».

A l'issue de l'entretien de prospection, le stagiaire envoie un mail à son prospect/formateur pour formaliser l'entretien. Il qualifie ensuite son fichier et met à jour ses 2 fiches contacts.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mises en situation reconstituées

#### Productions attendues du stagiaire

Entretiens de prise de RV : phoning et en face à face

Fichier prospect qualifié

Mail de suivi contact

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

Les techniques de prise de rendez-vous par téléphone sont maîtrisées

Le langage est adapté à l'interlocuteur

La réponse aux objections est menée de manière pertinente et persévérante

La cible de prospects visités est cohérente avec le plan d'action commerciale

La qualification du prospect est pertinente

Les techniques de prise de rendez-vous en face à face sont maîtrisées

#### Compétences mises en œuvre

Prospecter à distance

Prospecter physiquement avec et sans rendez-vous

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	6/12

## Activité-type 1 Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale

### ► Situation 3 Présenter une action de prospection

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

Le stagiaire prépare le tableau de suivi de l'action de prospection qu'il a réalisée précédemment avec les résultats obtenus.

Il le présente oralement au formateur en justifiant ses choix et les moyens mis en œuvre.

Il termine sa présentation par l'identification de ses axes d'amélioration.

#### Modalité(s) d'évaluation

Entretien

#### Productions attendues du stagiaire

Tableau de suivi de ses actions et résultats

Liste des axes d'amélioration

Synthèse orale de son action

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

L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente

Le rendu compte de son activité commerciale et ses résultats à sa hiérarchie est clair et juste

Les propositions de mesures correctives sont réalistes

#### Compétences mises en œuvre

Analyser ses performances commerciales et en rendre compte

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	7/12





## Activité-type 2

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

### ► Situation 1 Présenter une entreprise

#### 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 marché
- la concurrence
- l'environnement commercial

Forces/Faiblesses/Menaces/Opportunités

#### Modalité(s) d'évaluation

Présentation orale

#### Productions attendues du stagiaire

Diaporama de présentation de l'entreprise ciblée

Présentation orale

#### 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 pertinente

#### Compétences à évaluer

Représenter l'entreprise et valoriser son image

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	9/12

## Activité-type 2

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

### ► Situation 2 Questionner et Reformuler

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

Le stagiaire prend connaissance d'un produit ou d'un service courant qu'il présentera au formateur lors d'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

Durée indicative de préparation de l'entretien : 15 mn

#### Productions attendues du stagiaire

Identification des besoins d'un prospect

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

Les besoins et les motivations du prospect sont reformulés

#### Compétences mises en œuvre

Mener un entretien de vente de produits et de services référencés aux entreprises et aux particuliers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	10/12

## Activité-type 2 Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### ► Situation 3 Mener un entretien de vente

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

Le stagiaire mène un entretien de vente dans sa globalité avec le formateur/prospect  
L'entretien est préparé et mené à partir d'une étude de cas remise par le formateur.

A l'issue de l'entretien, le formateur demande au stagiaire d'analyser sa prestation.

#### Modalité(s) d'évaluation

Etude de cas

Durée indicative de préparation de l'entretien : 1 heure

#### Productions attendues du stagiaire

Entretien en face à face respectant toutes les étapes de la vente

Bon de commande complété et signé

Compte rendu de l'entretien formalisé dans la fiche Prospect

Analyse de l'entretien

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

Le rôle de l'interlocuteur et le contexte budgétaire du prospect sont cernés

La présentation de l'offre commerciale correspond aux besoins et aux motivations du prospect

La réponse aux objections est menée de manière pertinente et persévérante

La conclusion de l'entretien de vente est adaptée au contexte

Le compte rendu de la visite est fidèle et propose les actions à mener

Les calculs commerciaux courants maîtrisés (TVA, remises...)

#### Compétences mises en œuvre

Mener un entretien de vente de produits et de services référencés aux entreprises et aux particuliers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	11/12

## Activité-type 2 Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

### ► Situation 4 Assurer le suivi des ventes

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

Le stagiaire répond à un questionnaire écrit portant sur les outils et les moyens mis en œuvre pour fidéliser un portefeuille client.

Ce questionnaire comporte des questions sur :

- les techniques à utiliser face à un client mécontent
- le traitement approprié des litiges et impayés
- les différentes actions de fidélisation observées en entreprise d'accueil

#### Modalité(s) d'évaluation

Questionnaire

#### Productions attendues du stagiaire

Réponses écrites à un questionnaire post vente

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

Les procédures de l'entreprise sont respectées

Le traitement de la réclamation ou du litige est satisfaisant pour l'entreprise et son client

Les actions de fidélisation et de revente menées correspondent à la politique commerciale de l'entreprise

#### Compétences mises en œuvre

Assurer le suivi de ses ventes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
COM	Situations d'évaluation-types	TP-00115	07	15/02/2013	30/11/2016	12/12