

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Négociateur technico-commercial
Niveau 5

Arrêté du : 11/12/2018

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	1/11

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	06	18/12/2018	08/04/2019	2/11

Sommaire

Activité-type 1 : Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini p. 5

▣ Situation 1 : Analyser une entreprise et son marché	p.	5
▣ Situation 2 : Définir un plan d'actions commerciales	p.	6
▣ Situation 3 : Définir des actions de fidélisation	p.	7
▣ Situation 4 : Faire le bilan de son activité commerciale	p.	8

Activité-type 2 : Prospecter et négocier une proposition commerciale p. 9

▣ Situation 1 : Mener une action de prospection	p.	9
▣ Situation 2 : Mener un entretien de découverte des besoins	p.	10
▣ Situation 3 : Négocier son offre technique	p.	11

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	3/11

Activité-type 1

Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini



Situation 1 Analyser une entreprise et son marché

Compétences à évaluer

Assurer une veille commerciale pour analyser l'état du marché

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise un diaporama présentant :

- une entreprise de son choix
- son activité et les produits/services
- l'analyse de son marché et sa concurrence

Il présente oralement au formateur sa méthode de travail et les résultats de sa recherche.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Diaporama

Présentation orale

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

Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus

L'analyse du marché est pertinente au regard des informations recueillies

La recherche d'information est menée de manière efficace

La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	5/11

Activité-type 1

Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini

■ Situation 2 Définir un plan d'actions commerciales

Compétences à évaluer

Organiser un plan d'actions commerciales

Description de la situation d'évaluation-type

En s'appuyant sur la situation 1 précédente et en fonction d'objectifs définis par le formateur, le stagiaire :

- choisit les actions à mettre en place
- sélectionne les canaux de communication
- organise le planning
- conçoit le plan d'actions adapté

Il présente ses travaux sous la forme d'un diagramme de Gantt qu'il remet au formateur.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Plan d'actions commerciales sous forme d'un diagramme de Gantt

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

L'analyse et la segmentation du marché sont réalisées de façon rationnelle, en conformité avec les objectifs fixés

Les moyens d'action prennent en compte la politique commerciale de l'entreprise

Les outils digitaux et logiciels dédiés à la gestion de la relation client sont utilisés à bon escient

L'identification des cibles est cohérente et correspond à la stratégie commerciale de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	6/11

Activité-type 1

Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini



Situation 3 Définir des actions de fidélisation

Compétences à évaluer

Mettre en œuvre des actions de fidélisation

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire reprend les éléments des situations 1 et 2 précédentes. Il définit les actions de fidélisation qu'il souhaite mettre en place afin de pérenniser la relation avec les clients, ainsi que les modalités de suivi des actions.

Il présente ses propositions oralement au formateur.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Présentation orale des actions de fidélisation.

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

Les actions de suivi et de fidélisation respectent la politique commerciale de l'entreprise

Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé

Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'entreprise et des offres promotionnelles via des canaux adaptés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	7/11

Activité-type 1

Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini



Situation 4 Faire le bilan de son activité commerciale

Compétences à évaluer

Réaliser le bilan de son activité commerciale et rendre compte

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire présente oralement au formateur, un bilan quantitatif et qualitatif des actions qu'il a réalisées en entreprise. (exemple : qualification de fichiers, nombre de prospects contactés, nombre de ventes, taux de transformation, taux de marge, etc.).

Il rédige une note de synthèse comprenant :

- un tableau de bord des actions réalisées
- l'analyse des éventuels écarts avec ses objectifs
- des propositions de mesures correctives

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Note de synthèse
Présentation orale

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

Le bilan de l'activité commerciale est régulièrement réalisé et correctement analysé
Les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées
La note de synthèse est claire et comporte des informations exploitables par un tiers
Les propositions de mesures correctives sont réalisables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	8/11

Activité-type 2 Prospecter et négocier une proposition commerciale



Situation 1 Mener une action de prospection

Compétences à évaluer

Prospecter à distance et physiquement un secteur géographique

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire met en œuvre une action de prospection à partir d'un cas d'entreprise remis par le formateur. (Catalogue produits/services, fichier prospect sur un secteur géographique, etc.)

- Il organise sa tournée prospects
- Il rédige un script téléphonique
- Il contacte le formateur/prospect par téléphone et déroule son entretien pour qualifier le prospect
- Il qualifie ensuite son fichier et met à jour sa fiche contact

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Planification de la tournée
Script téléphonique de qualification
Entretien de prospection téléphonique
Fichier « prospects » qualifié
Fiche contact renseignée

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

Le langage est adapté à la cible et au canal de communication
Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre
Les informations recueillies permettent la qualification du prospect
Le fichier prospects/clients est mis à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	9/11

Activité-type 2 Prospecter et négocier une proposition commerciale



Situation 2 Mener un entretien de découverte des besoins

Compétences à évaluer

Concevoir une solution technique et commerciale appropriée aux besoins détectés

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire réalise un entretien de découverte des besoins auprès du prospect de la situation 1 précédente.

Le formateur joue le rôle du prospect.

À partir des éléments recueillis lors de l'entretien de découverte, le stagiaire construit et rédige une offre technique et commerciale.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Entretien de découverte

Proposition commerciale

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

La présentation et la posture professionnelle mettent en valeur le produit ou le service

Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre

La découverte du besoin est pertinente

Les informations recueillies permettent la conception d'une solution technique

La proposition commerciale est réaliste et adaptée au marché

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	10/11

Activité-type 2 Prospecter et négocier une proposition commerciale



Situation 3 Négocier son offre technique

Compétences à évaluer

Négocier une solution technique et commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire doit négocier, en face à face, 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

Mise en situation professionnelle

Productions attendues du stagiaire

Présentation et négociation de la proposition commerciale

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

La solution technique et commerciale répond aux besoins du prospect/client
L'argumentation est personnalisée
Les objections sont traitées de manière efficace
La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
NTC	Situations d'évaluation-types	TP-00338	06	18/12/2018	08/04/2019	11/11