

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Responsable de rayon  
Niveau IV

Arrêté du : 27/11/2017

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	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
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	2/10

# Sommaire

---

## Activité-type 1 : Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal p. 5

- ▶ Situation 1 : Mettre en place une opération promotionnelle ou commerciale dans l'espace de vente ..... p. 5
- ▶ Situation 2 : Analyser un acte de vente ..... p. 7
- ▶ Situation 3 : Analyser les résultats d'un espace de vente et proposer des ajustements .... p. 8

## Activité-type 2 : Animer l'équipe d'un espace de vente p. 9

- ▶ Situation 1 : Intégrer un nouveau salarié et réorganiser l'activité de l'équipe ..... p. 9
- ▶ Situation 2 : Présenter un outil de communication interne ..... p. 10

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	3/10



## Activité-type 1

Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal

### ► Situation 1

*Mettre en place une opération promotionnelle ou commerciale dans l'espace de vente*

#### Compétences à évaluer

1. Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente
2. Réaliser le merchandising
3. Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
4. Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie

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

A partir d'un catalogue produit et d'un cadencier, le stagiaire définit :

- les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle,
- les quantités de produits à commander,
- l'emplacement des produits sur un plan d'implantation vierge.

Il argumente auprès du formateur :

- sa proposition de commande,
- la cohérence et l'efficacité de l'implantation.

Éléments de préparation :

Le formateur prépare un plan d'implantation vierge, un cadencier et un catalogue.

Il communique au stagiaire les éléments suivants :

- l'assortiment de produits,
- le conditionnement des références,
- le minimum de commande (par article),
- les stocks, théoriques, réels et les ventes moyennes,
- le délai de livraison du fournisseur,
- les ventes prévisionnelles sur la période de l'opération commerciale, les objectifs à réaliser,
- une proposition de commande type.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (45 min de préparation ; 15 min de présentation)

#### Productions attendues du stagiaire

- Un plan d'implantation, sur lequel sont indiqués les modalités de mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle et les emplacements des produits,
- Une proposition de commande, en adéquation avec le cadencier et les ventes prévisionnelles,
- Un argumentaire présentant :
  - la cohérence et l'efficacité de la mise en place de l'opération commerciale ou promotionnelle,
  - la conformité aux règles de merchandising,
  - la conformité au droit et à la réglementation au commerce,
  - la proposition de commande.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	5/10

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

- ▶ La proposition de commande est validée en fonction des stocks, des ventes, des réservations clients, des anomalies et des objectifs commerciaux de la surface de vente,
- ▶ Les ajustements proposés sont adaptés à l'état des stocks et des ventes, des réservations clients,
- ▶ Les règles de merchandising sont respectées,
- ▶ L'implantation des produits est efficace, et en cohérence avec les objectifs commerciaux et les indicateurs de performance préconisés,
- ▶ La mise en place de l'opération commerciale est cohérente,
- ▶ Le droit et de la réglementation, relatifs au commerce, sont respectés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	6/10

# Activité-type 1 Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal

## ► Situation 2 Analyser un acte de vente

### Compétences à évaluer

1. Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente
2. Réaliser le merchandising
3. Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
4. Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie

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

Le stagiaire analyse l'acte de vente d'un de ses collaborateurs.

Il identifie les points forts et les axes de progrès. Il propose des mesures correctives et un plan d'action pour accompagner le collaborateur.

Il présente son plan d'action au formateur.

Éléments de préparation :

Le formateur fournit un extrait de politique commerciale d'une enseigne et des conditions générales de vente (magasin et e-commerce).

Il élabore une situation de vente mettant en scène un collaborateur.

A titre d'exemple :

- Une ou plusieurs étapes de la vente sont omises, incomplètes ou inadaptées,
- La posture professionnelle est inadaptée (téléphone portable en face de client, mains dans les poches, conversation personnelle en surface de vente, ...),
- Un membre de l'équipe perd son sang froid devant le client,
- Méconnaissance de la fidélisation des clients « click and collect »,
- Non accompagnement d'un client qui utilise une borne interactive,
- ....

### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (15 min de préparation ; 20 min de présentation).

### Productions attendues du stagiaire

- Analyse d'une situation de vente,
- Propositions d'accompagnement à mettre en place,
- Plan d'actions, en lien avec la politique commerciale du magasin.

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

- La politique commerciale de l'enseigne est respectée,
- L'analyse de l'acte de vente est pertinente,
- L'accompagnement à la vente est adapté,
- Les actions de fidélisation sont adaptées à la situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	7/10

## Activité-type 1 Développer l'efficacité commerciale dans un environnement omnicanal

### ► Situation 3 Analyser les résultats d'un espace de vente et proposer des ajustements

#### Compétences à évaluer

1. Gérer l'approvisionnement de l'espace de vente
2. Réaliser le merchandising
3. Développer les ventes en prenant en compte le parcours d'achat du client
4. Analyser les objectifs commerciaux, les indicateurs de performances de l'espace de vente et proposer des ajustements à sa hiérarchie

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

La situation s'inscrit dans le cadre d'une opération promotionnelle qui se déroule sur 2 semaines. Le samedi de la première semaine, le stagiaire analyse les premiers résultats, complète le tableau de bord et détermine le plan d'actions à mettre en place la semaine suivante pour atteindre l'objectif fixé. Il présente son analyse et son plan d'actions au formateur.

##### Éléments de préparation :

Le formateur prépare un tableau de bord, sur tableur. Il indique une partie des résultats et les indicateurs de performance.

Ce tableau de bord comporte 5 rubriques :

- Activité commerciale
- Poste clients
- Gestion
- Fidélité service
- « Click and Collect »

Le formateur indique l'historique de N-1 et les objectifs de N, et ceux réalisés de N au samedi de la première semaine.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (30 min de préparation ; 30 min de présentation).

#### Productions attendues du stagiaire

- Tableau de bord complété avec les résultats de la première semaine,
- Analyse du tableau de bord,
- Plan d'actions à mettre en place pour la suite de l'opération promotionnelle.

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

- Les calculs commerciaux sont maîtrisés,
- Les indicateurs de performance sont analysés,
- Les ajustements pour l'atteinte des objectifs commerciaux et des indicateurs de performance fixés sont pertinents

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	8/10



## Activité-type 2 Animer l'équipe d'un espace de vente

### ► Situation 1 Intégrer un nouveau salarié et réorganiser l'activité de l'équipe

#### Compétences à évaluer

1. Organiser l'activité de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées
2. Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe
3. Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

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

Le stagiaire élabore une procédure d'intégration pour un nouvel employé commercial en magasin qui vient d'être recruté et qui va intégrer le magasin dans 15 jours.

A l'aide d'un tableur, le stagiaire fait une proposition d'adaptation du planning horaire hebdomadaire de cette semaine d'intégration. Il prend en compte la nouvelle répartition des tâches, au regard des tâches à accomplir, des contraintes et des objectifs « magasin ».

Il propose ses modifications au formateur.

Éléments de préparation :

Le formateur prépare :

- une fiche descriptive du magasin,
- un planning hebdomadaire, sur tableur, mentionnant le c.a. objectif, n-1, l'objectif de productivité,
- un tableau de répartition des tâches,
- un récapitulatif des profils des 5 salariés (temps de travail, nature du contrat...),
- une fiche de poste « Employé commercial en magasin » et un extrait du contrat du salarié nouvellement recruté,
- un extrait de convention collective,
- la répartition du C.A., par jour et par heures, de la semaine d'intégration.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (30 min de préparation ; 15 min de présentation).

#### Productions attendues du stagiaire

- La procédure d'intégration du nouveau collaborateur,
- Une proposition d'adaptation du planning de la semaine d'intégration sur tableur.

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

- La procédure d'intégration d'un nouveau membre de l'équipe est maîtrisée,
- Les tâches et leurs priorités sont identifiées et mesurées,
- La charge de travail est évaluée de manière réaliste,
- La planification des tâches respecte la réglementation,
- Les moyens humains et matériels sont optimisés dans le respect de la réglementation,
- La gestion des événements est adaptée au contexte.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	9/10

## Activité-type 2 Animer l'équipe d'un espace de vente

### ► Situation 2 Présenter un outil de communication interne

#### Compétences à évaluer

1. Organiser l'activité de l'équipe et s'assurer de la réalisation des différentes tâches attribuées
2. Contribuer à l'intégration de nouveaux membres de l'équipe et à la formation de l'équipe
3. Mobiliser les membres de l'équipe au quotidien

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

La situation se déroule dans un magasin où la hiérarchie a :

- fait le constat d'un manque de communication en interne,
- décidé de mettre en place une application mobile multiplateforme qui fournit un système de messagerie instantanée via Internet et les réseaux dans l'enseigne (Hang'Apps).

Le stagiaire doit, en tant que responsable de rayon, présenter le projet à l'équipe (formateur et groupe de stagiaires) en vue de la faire adhérer à ce nouvel outil. Il conçoit un diaporama (environ 10 diapositives) pour l'aider dans sa présentation.

Éléments de préparation :

Le formateur élabore un contexte pour le projet, comportant :

- la fiche projet ou carte d'identité du projet (les enjeux, les objectifs, date de mise en application du projet et données structurantes),
- le « retroplanning » (GANTT ou PERT),
- les impératifs et contraintes de l'enseigne,
- la date de présentation du projet à l'équipe.

#### Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle (1h de préparation ; 30 min de présentation).

#### Productions attendues du stagiaire

- Conception d'un support de communication,
- Animation d'une réunion de présentation de projet à l'équipe.

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

- Les résultats et les consignes sont transmis en donnant du sens et de manière précise,
- L'équipe est associée à l'élaboration d'un plan d'actions pour atteindre les objectifs,
- Les relations entre les membres de l'équipe sont suivies.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RR	Situations d'évaluation-types	TP-00075	08	05/12/2017	15/02/2018	10/10