

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller commercial

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	1/34



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Conseiller commercial**

**Sigle du titre professionnel : CC**

**Niveau : 4** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 312t - Négociation et vente, 312 - Commerce, vente (niv100)-**

**Code(s) ROME : D1403, D1404, C1102, D1402, D1407**

**Formacode : 34561, 34592, 34593, 34517, 34582**

**Date de l'arrêté : 05/07/2023**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 09/07/2023**

**Date d'effet de l'arrêté : 31/07/2023**

## 2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

**Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.**

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

## 3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CC

**Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

**Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	3/34

### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Mettre en œuvre la démarche de prospection Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	01 h 45 min	<p>En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services.</p> <p>Le candidat choisit un contexte.</p> <p>La mise en situation comporte cinq parties :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.</li> <li>2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.</li> <li>3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.</li> <li>4. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client.</li> <li>5. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury</li> </ol>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Mettre en œuvre la démarche de prospection Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 55 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.</p> <p>Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et sur la prise en compte d'éventuelles situations de handicap.</p> <p>Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation.</p> <p>Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	4/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions.</p> <p>Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	<p>Mettre en œuvre la démarche de prospection</p> <p>Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image</p> <p>Assurer une veille professionnelle et commerciale</p> <p>Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité</p> <p>Fidéliser en consolidant l'expérience client</p>	01 h 10 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'examen, le candidat conçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un diaporama ;</li> <li>- cinq fiches techniques de produits et ou de service.</li> </ul> <p>Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.</p>
<b>Entretien final</b>		00 h 10 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 00 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le candidat rédige la note de synthèse en mode hors-connexion sur un logiciel de traitement de texte, l'imprime et la transmet au jury.

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	5/34

### **Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- cinq fiches techniques de produits ou de services.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

### ***La période en entreprise***

Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise le diaporama et les fiches techniques de produits ou de services à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles.

Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

### ***Caractéristiques du diaporama***

Le diaporama comporte 24 à 34 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 4 à 6 diapositives, le candidat présente l'entreprise (son implantation, son chiffre d'affaires, la gamme de produits ou de services, l'organigramme des collaborateurs, ses principaux concurrents).

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Assurer une veille professionnelle et commerciale », le candidat présente brièvement le service commercial.

Il décrit le système de veille observé ou réalisé ou auquel il a participé lors de la période en entreprise. Il explicite les sources d'information qui lui ont permis d'identifier les concurrents et leur positionnement sur le marché.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	6/34

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Mettre en œuvre le plan d'actions commercial et organiser son activité » le candidat présente un plan d'action commercial qu'il a observé ou réalisé, ou auquel il a participé lors de la période en entreprise. Il détaille les étapes, les actions, les durées, les moyens mobilisés et les résultats obtenus. Il décrit les procédures mises en œuvre pour respecter la politique commerciale de l'entreprise et les spécificités des clients du secteur géographique.

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Mettre en œuvre la démarche de prospection », le candidat décrit, pour une action de prospection qu'il a observée ou réalisée, ou à laquelle il a participé lors de la période en entreprise, la méthode de ciblage de prospects employée, le type d'outils de ciblage utilisé, la typologie de cible définie, les canaux de communication adoptés, les techniques de prise de rendez-vous appliquées et les résultats obtenus.

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Fidéliser en consolidant l'expérience client », le candidat présente la politique commerciale de l'entreprise concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a observée ou réalisée, ou à laquelle il a participé lors de la période en entreprise, les offres promotionnelles proposées, le type d'informations transmises ainsi que les canaux de communication adoptés en fonction des profils de client ciblés, et l'analyse des résultats obtenus (par exemple : la fréquence de visite avec achat et le taux de réachat, le taux de rétention, le Net Promoter Score, le taux de concrétisation de la carte de fidélité, une base de données clients performants, la segmentation de la base de clients, les promotions ciblées et les cadeaux...).

### **Caractéristiques des fiches techniques de produits ou de services**

Le candidat réalise en amont de la session cinq fiches techniques de produits ou de services représentant des produits ou services proposés par l'entreprise présentée dans le diaporama.

Chaque fiche technique de produits ou de services contient la photo du produit ou une représentation du service, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés. Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut à droite sur chaque fiche produit.

### **Déroulement du questionnement à partir des productions**

Le questionnement se déroule en trois parties :

1. Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.
2. Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.
3. Le jury choisit une fiche technique de produit ou de service parmi les cinq fiches techniques.

Pendant 10 minutes, il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et comportements d'achat des prospects/clients et des produits / services pouvant être proposés en vente additionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	7/34

**Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le diaporama et les fiches techniques de produits ou de service à partir de son activité professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	8/34



### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Prospecter un secteur de vente</b>					
Assurer une veille professionnelle et commerciale	<p>La sélection des outils de veille et des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché</p> <p>Les sources d'information pertinentes pour un secteur d'activité donné sont connues</p> <p>Le système de veille mis en place permet une actualisation régulière des informations</p> <p>La recherche d'information est menée de manière efficace</p> <p>Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité	<p>Les moyens d'action prennent en compte la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>Le ciblage de prospects ou de clients est cohérent avec le plan d'actions commerciales</p> <p>Les outils numériques et logiciels dédiés à la gestion de la relation client sont utilisés de manière adaptée au contexte et en fonction des besoins</p> <p>Les outils d'intelligence artificielle pour planifier ses activités de veille sont utilisés de manière adaptée au contexte et en fonction des besoins</p> <p>Les activités sont cohérentes avec le plan d'actions commerciales</p> <p>La planification de l'activité tient compte des spécificités des clients de son secteur géographique</p> <p>La dimension écologique est intégrée à l'organisation des tournées</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	9/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Mettre en œuvre la démarche de prospection	<p>Le prospect/client est contacté par le canal le plus approprié par rapport à son profil</p> <p>Les techniques de prise de rendez-vous sont maîtrisées</p> <p>La communication est appropriée à la cible</p> <p>La présentation et la posture professionnelle met en valeur le produit, le service ou la solution</p> <p>Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre</p> <p>Les informations recueillies permettent la qualification du prospect</p> <p>Le fichier prospects/clients est mis à jour</p> <p>La communication et l'animation des communautés sur les réseaux sociaux sont adaptées à la cible et aux objectifs définis</p> <p>Les techniques du <i>social selling</i><sup>1</sup> sont mises en œuvre à bon escient</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	<p>L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente</p> <p>Les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées</p> <p>La note de synthèse est claire et comporte des informations exploitables</p> <p>Les propositions d'actions correctives sont réalisables</p>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Accompagner le client et lui proposer des produits et des services</b>					
Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image	<p>La présentation met en valeur les produits et services de l'entreprise</p> <p>La présentation de l'entreprise et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur</p> <p>La présentation de l'entreprise et de ses produits et services est adaptée au canal de communication</p> <p>Le profil professionnel sur les réseaux sociaux correspond aux consignes de l'entreprise</p> <p>La communication commerciale sur les réseaux sociaux est cohérente avec la stratégie de l'entreprise</p> <p>Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont appliquées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	10/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente	<p>La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect/client</p> <p>Les avantages du produit, du service ou de la solution sont illustrés avec des supports adaptés aux prospects/clients</p> <p>Le niveau d'information du prospect/client est identifié</p> <p>Les besoins et attentes du client sont identifiés</p> <p>L'argumentation est adaptée</p> <p>Les objections sont traitées de manière efficace</p> <p>La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation</p> <p>La conduite d'entretien prend en compte d'éventuelles situations de handicap chez le client ou son entourage</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi de ses ventes	<p>Les procédures de l'entreprise sont respectées</p> <p>Suite à une réclamation, la solution proposée satisfait le client et préserve les intérêts de l'entreprise</p> <p>Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité</p> <p>Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fidéliser en consolidant l'expérience client	<p>Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé</p> <p>Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'entreprise et des offres promotionnelles via des canaux adaptés</p> <p>Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement</p> <p>Les outils numériques sont intégrés dans la démarche de fidélisation</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					
Néant					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	11/34

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Assurer le suivi de ses ventes
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Fidéliser en consolidant l'expérience client
	Mettre en œuvre la démarche de prospection
	Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Assurer le suivi de ses ventes
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Fidéliser en consolidant l'expérience client
	Mettre en œuvre la démarche de prospection
	Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image
Organiser ses actions	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Assurer une veille professionnelle et commerciale
	Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente
	Fidéliser en consolidant l'expérience client
	Mettre en œuvre la démarche de prospection
	Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
Mobiliser les environnements numériques	Assurer une veille professionnelle et commerciale
	Fidéliser en consolidant l'expérience client
	Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
	Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CC

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 03 h 15 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	12/34

#### **4.2. Protocole d'intervention du jury :**

La présence du jury n'est pas requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise.

Lors de la mise en situation, l'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect.

Lors de l'entretien technique, l'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

#### **4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Sans objet.

#### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

Une surveillance est requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	13/34



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	15/34





## CCP

### Prospecter un secteur de vente

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Mettre en œuvre la démarche de prospection	01 h 10 min	<p>En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services. Le candidat choisit un contexte.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury.</li><li>2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.</li><li>3. Pendant 5 minutes, le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui.</li></ol>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	17/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	<p>Analyser ses performances commerciales et en rendre compte Mettre en œuvre la démarche de prospection</p>	00 h 50 min	<p>L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.</p> <p>Pendant 5 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Le jury donne au candidat un tableau de bord en lien avec le sujet de la mise en situation. Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat en prend connaissance, le renseigne à partir de données fournies, l'analyse et prépare un plan d'actions.</p> <p>L'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique. Pendant 15 minutes, il questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord et de son plan d'actions.</p> <p>Pendant 15 minutes, en présence du jury, le candidat rédige une note de synthèse destinée à son supérieur hiérarchique. La note résume les échanges relatifs à l'analyse du tableau de bord et du plan d'actions. Le candidat transmet la note au jury.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	<p>Mettre en œuvre la démarche de prospection Assurer une veille professionnelle et commerciale Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité</p>	01 h 00 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'examen, le candidat conçoit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un diaporama ;</li> <li>- cinq fiches techniques de produits et ou de service.</li> </ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	18/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Pendant 25 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 25 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.</p> <p>Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur une des fiches techniques de produits ou de services.</p>
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 00 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Le candidat rédige la note de synthèse en mode hors-connexion sur un logiciel de traitement de texte, l'imprime et la transmet au jury.

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un diaporama ;
- cinq fiches techniques de produits ou de services.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	19/34

### ***La période en entreprise***

Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise le diaporama et les fiches techniques de produits ou de services à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles.

Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

### ***Caractéristiques du diaporama***

Le diaporama comporte 19 à 27 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 4 à 6 diapositives, le candidat présente l'entreprise (son implantation, son chiffre d'affaires, la gamme de produits ou de services, l'organigramme des collaborateurs, ses principaux concurrents).

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Assurer une veille professionnelle et commerciale », le candidat présente brièvement le service commercial.

Il décrit le système de veille observé ou réalisé ou auquel il a participé lors de la période en entreprise. Il explicite les sources d'information qui lui ont permis d'identifier les concurrents et leur positionnement sur le marché.

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Mettre en œuvre le plan d'actions commerciales et organiser son activité » le candidat présente un plan d'action commercial qu'il a observé ou réalisé, ou auquel il a participé lors de la période en entreprise.

Il détaille les étapes, les actions, les durées, les moyens mobilisés et les résultats obtenus. Il décrit les procédures mises en œuvre pour respecter la politique commerciale de l'entreprise et les spécificités des clients du secteur géographique.

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Mettre en œuvre la démarche de prospection », le candidat décrit, pour une action de prospection qu'il a observée ou réalisée, ou à laquelle il a participé lors de la période en entreprise, la méthode de ciblage de prospects employée, le type d'outils de ciblage utilisé, la typologie de cible définie, les canaux de communication adoptés, les techniques de prise de rendez-vous appliquées et les résultats obtenus.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	20/34

### **Caractéristiques des fiches techniques de produits ou de services**

Le candidat réalise en amont de la session cinq fiches techniques de produits ou de services représentant des produits ou services proposés par l'entreprise présentée dans le diaporama.

Chaque fiche technique de produits ou de services contient la photo du produit ou une représentation du service, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés. Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut à droite sur chaque fiche produit.

### **Déroulement du questionnement à partir des productions**

Le questionnement se déroule en trois parties :

1. Pendant 25 minutes, le candidat présente le diaporama.
2. Pendant 25 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.
3. Le jury choisit une fiche technique de produit ou de service parmi les cinq fiches techniques.

Pendant 10 minutes, il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et comportements d'achat des prospects/clients et des produits / services pouvant être proposés en vente additionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Prospector un secteur de vente**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 15 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise.

Lors de la mise en situation, l'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect.

Lors de l'entretien technique, l'un des membres du jury assure le rôle d'un supérieur hiérarchique.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	21/34

Conditions particulières de composition du jury :  
Sans objet.

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Une surveillance est requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	22/34

## CCP

### Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	01 h 40 min	En amont de la mise en situation, le responsable de session propose au candidat deux contextes d'entreprise qui commercialisent des produits ou des services. Le candidat choisit un contexte. La mise en situation comporte quatre parties :  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendant 45 minutes, le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en dehors de la présence du jury. Une surveillance est requise.</li><li>2. Pendant 20 minutes, le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client.</li><li>3. Pendant 20 minutes, le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le</li></ol>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	23/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			prospect. Il complète la fiche client. 4. Pendant 15 minutes, le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Représenter l'entreprise et contribuer à la valorisation de son image Conseiller le client en conduisant l'entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	00 h 10 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation.  Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa prestation lors de la mise en situation professionnelle et sur la prise en compte d'éventuelles situations de handicap.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Fidéliser en consolidant l'expérience client	00 h 20 min	Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.  En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama. Pendant 10 minutes, le candidat présente le diaporama. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

**Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :**

Sans objet.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	24/34



### **Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Sans objet.

### **Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**

En amont de l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

En amont de la session d'examen, le responsable de session et le candidat s'assurent que l'équipement informatique du centre permet la présentation du diaporama.

#### ***La période en entreprise***

Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise le diaporama et les fiches techniques de produits ou de services à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétences professionnelles.

Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.

La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.

#### ***Caractéristiques du diaporama***

Le diaporama comporte 9 à 13 diapositives hors page de garde et sommaire.

Sur 4 à 6 diapositives, le candidat présente l'entreprise (son implantation, son chiffre d'affaires, la gamme de produits ou de services, l'organigramme des collaborateurs, ses principaux concurrents).

Sur 5 à 7 diapositives, relatives à la compétence « Fidéliser en consolidant l'expérience client », le candidat présente la politique commerciale de l'entreprise concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a observée ou réalisée, ou à laquelle il a participé lors de la période en entreprise, les offres promotionnelles proposées, le type d'informations transmises ainsi que les canaux de communication adoptés en fonction des profils de client ciblés, et l'analyse des résultats obtenus (par exemple : la fréquence de visite avec achat et le taux de réachat, le taux de rétention, le Net Promoter Score, le taux de concrétisation de la carte de fidélité, une base de données clients performants, la segmentation de la base de clients, les promotions ciblées et les cadeaux...).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	25/34

### **Déroulement du questionnement à partir des productions**

Le questionnement se déroule en deux parties :

1. Pendant 10 minutes, le candidat présente le diaporama.
2. Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.

### **Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le diaporama à partir de son activité professionnelle.

### **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accompagner le client et lui proposer des produits et des services**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 25 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise. Lors de la mise en situation, l'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :  
Sans objet.

### **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Une surveillance est requise pendant les 45 minutes où le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	26/34

# Annexe 1

## Plateau technique d'évaluation

### Conseiller commercial

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	1 salle de préparation pour le candidat, équipée d'une table et d'une chaise. 1 salle pour la mise en situation, équipée de tables et de chaises. 1 bureau équipé d'une table et d'une chaise.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Le membre du jury qui assure le rôle de prospect utilise le bureau pendant que le candidat l'appelle pour prendre rendez-vous.
Entretien technique	1 salle pour l'entretien technique, équipée d'une table et de chaises.	La salle est équipée d'un ordinateur en mode hors-connexion, avec un logiciel de traitement de texte et relié à une imprimante.
Questionnement à partir de productions	1 salle équipée d'une table et de chaises.	La salle est équipée d'un ordinateur relié à un vidéoprojecteur.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	27/34

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un ordinateur en mode hors-connexion avec un logiciel de traitement de texte et relié à une imprimante.	1	Sans objet
	1	Un ordinateur relié à un vidéoprojecteur.	1	Sans objet
Matières d'œuvre	10	Papier pour l'imprimante.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	28/34

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Conseiller commercial est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>Conseiller commercial Arrêté du 12/12/2017</b>		<b>Conseiller commercial Arrêté du 05/07/2023</b>	
CCP	Prospecter un secteur de vente	CCP	Prospecter un secteur de vente
CCP	Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers	CCP	Accompagner le client et lui proposer des produits et des services

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	29/34



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :

- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RE	TP-00115	09	09/07/2023	10/07/2023	31/34





**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

