

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Négociateur technico-commercial

Niveau 5

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	1/46

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Négociateur technico-commercial

Sigle du titre professionnel : NTC

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 312t - Négociation et vente-

Code(s) ROME : D1402, D1406, D1407

Formacode : 34572, 34573, 34561, 34581, 34593

Date de l'arrêté : 30/04/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 16/05/2024

Date d'effet de l'arrêté : 10/06/2024

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 NTC

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
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	3/46

3.1. 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	<p>Prospecter un secteur défini</p> <p>Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives</p> <p>Représenter l'entreprise et valoriser son image</p> <p>Concevoir une proposition technique et commerciale</p> <p>Négocier une solution technique et commerciale</p> <p>Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte</p>	06 h 30 min	<p>La mise en situation professionnelle comporte une partie écrite et une partie orale.</p> <p>Avant le début de l'épreuve, le responsable de session propose deux contextes d'entreprise aux candidats. Chaque candidat en choisit un.</p> <p>Tous les candidats passent la partie écrite en même temps, en présence d'un surveillant. Ils impriment leurs travaux et les rendent au surveillant.</p> <p>Avant de recevoir les candidats individuellement pour la partie orale, le jury prend connaissance de leurs travaux écrits. Il n'annote pas les travaux.</p> <p>Partie 1 : mise en situation écrite (durée : 4 h)</p> <p>La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'étude de cas, située dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Le candidat renseigne un tableau de bord à partir de données fournies, analyse les résultats et conçoit une présentation de 10 à 12 slides de type diaporama avec les actions qu'il envisage de mener.</p> <p>Le candidat analyse le contexte d'entreprise et du premier contact prospect et rédige une proposition technique et commerciale.</p> <p>Partie 2 : mise en situation orale (durée : 2 h 30 min)</p> <p>Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation écrite.</p> <p>Pendant 30 minutes, il se prépare à la mise en situation orale.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente le compte rendu de son analyse du tableau de bord. En s'appuyant sur le diaporama, il présente les actions qu'il compte mener.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux.</p> <p>Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat prospecte par téléphone. Il doit obtenir l'identité du responsable à contacter afin de prendre rendez-vous avec lui par téléphone. Il prend rendez-vous avec le responsable. Les membres du jury assurent le rôle des interlocuteurs.</p> <p>Pendant 60 minutes, le candidat présente sa proposition technique et commerciale lors d'un entretien en face à face. Il négocie la solution pour amener le prospect à signer le bon de commande ou, à minima, à fixer un rendez-vous ultérieur de conclusion.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur sa négociation.</p> <p>Le jury dispose d'un guide de questionnement.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	4/46

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> Entretien technique 	<p>Prospecter un secteur défini Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives Représenter l'entreprise et valoriser son image Concevoir une proposition technique et commerciale Négocier une solution technique et commerciale Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte</p>	00 h 50 min	<p>L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle</p> <p>Il comporte trois parties :</p> <p>Pendant 20 minutes de préparation, le candidat prend connaissance d'une matrice SWOT, donnée par le jury.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente les éléments qu'il a repérés et les suggestions qu'il propose.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur l'ensemble de ses travaux. Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> Questionnement à partir de production(s) 	<p>Assurer une veille commerciale Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales Optimiser la gestion de la relation client</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'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif aux compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille commerciale - Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales - Optimiser la gestion de la relation client <p>Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.</p> <p>Pendant 30 minutes, le candidat présente le diaporama.</p> <p>Pendant 30 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>
Entretien final		00 h 10 min	<p>Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.</p> <p>Le jury questionne le candidat sur les principales actions mentionnées dans le DP.</p>
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	08 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Il n'annote pas les travaux.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	5/46

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.

Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) :**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 ces documents à partir d'une période en entreprise d'une durée minimale de 350 heures pour le titre professionnel et de 175 heures pour un certificat de compétences.

La période en entreprise 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.

Production :

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- Un document et un support de présentation de type diaporama relatif aux compétences « Assurer une veille commerciale », « Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales », et « Optimiser la gestion de la relation client ».

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.

Pour le document, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Il respecte le nombre de pages indiqué ci-après. Le document peut comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement. Il dispose d'un guide de questionnement.

Documents

En introduction du document, sur une page, le candidat présente l'entreprise.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	6/46

Document relatif aux compétences « assurer une veille commerciale », « concevoir et organiser un plan d'actions commerciales » et « Optimiser la gestion de la relation client ».

Ce document comporte entre 32 et 38 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.

Le document comporte trois parties.

Première partie

Cette partie comporte entre 10 et 12 pages.

Elle se réfère à la compétence « assurer une veille commerciale ». Le candidat y démontre sa capacité à assurer une veille commerciale, et à la mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Contexte de l'entreprise et du secteur :

- Présentation de l'entreprise et de son positionnement sur le marché.
- Analyse du secteur d'activité, y compris les tendances, les opportunités et les défis.

2. Objectifs de la veille commerciale :

- Définition des objectifs de la veille (par exemple, rester compétitif, anticiper les évolutions du marché, identifier de nouvelles opportunités).

3. Sources d'informations :

- Identification des sources pertinentes pour la veille commerciale (publications spécialisées, bases de données, réseaux sociaux, etc.).
- Évaluation de la fiabilité et de la pertinence des différentes sources.

4. Techniques de collecte d'informations :

- Description des méthodes utilisées pour collecter des informations (analyse documentaire, entretiens, sondages, etc.).
- Mise en avant de l'efficacité des techniques choisies.

5. Analyse des données :

- Explication de la méthodologie d'analyse des données recueillies.
- Présentation d'outils ou de techniques spécifiques utilisées pour extraire des informations significatives.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	7/46

6. Surveillance de la concurrence :

- Démonstration de la manière dont la veille permet de suivre les actions et les performances des concurrents.
- Identification des forces et des faiblesses des principaux concurrents.

7. Anticipation des évolutions du marché :

- Anticipation des changements et les tendances du marché à partir de la veille
- Présentation d'exemples concrets d'actions prises en réponse à des signaux identifiés grâce à la veille.

8. Communication des résultats de la veille :

- Description des moyens utilisés pour partager les informations recueillies avec les parties prenantes internes.
- Présentation d'exemples de rapports de veille ou de présentations réalisées.

9. Adaptation des stratégies commerciales :

- Présentation d'exemple de l'influence de la veille sur les décisions stratégiques de l'entreprise.
- Illustration de cas où la veille a conduit à des ajustements ou des améliorations dans les approches commerciales.

10. Mesure de l'efficacité de la veille :

- Présentation des indicateurs clés de performance (KPI) utilisés pour évaluer l'efficacité de la veille.
- Retours d'expériences sur des situations où la veille a conduit à des résultats tangibles.

Deuxième partie

Cette partie comporte entre 12 et 14 pages.

Elle se réfère à la compétence « concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ». Le candidat y démontre sa capacité à concevoir et à organiser un plan d'actions commerciales et à le mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Analyse du marché :

- Étude du marché cible.
- Analyse des tendances, des opportunités et des menaces du marché.
- Identification des concurrents et évaluation de leurs positionnements.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	8/46

2. Objectifs commerciaux :

- Définition des plans d'actions afin d'atteindre les objectifs.
- Alignement des objectifs avec la stratégie globale de l'entreprise.
- Fixation d'indicateurs de performance clés (KPI).

3. Client segmenté :

- Identification des personas.
- Identification des segments de clientèle à cibler.
- Personnalisation des approches de prospection pour chaque segment.

4. Stratégie produit / service :

- Description détaillée des produits/services.
- Différenciation par rapport à la concurrence.
- Éventuelles adaptations ou nouveaux développements de produits ou de services.

5. Positionnement :

- Détermination du positionnement de l'entreprise sur le marché.
- Élaboration d'une proposition de valeur unique.

6. Plan d'actions :

- Définition des actions spécifiques à entreprendre.
- Élaboration d'un calendrier d'exécution.
- Collaboration avec les services concernés pour la réussite du plan d'action.

7. Communication :

- Mise en œuvre de la stratégie de communication (en ligne, hors ligne, médias sociaux, etc.).
- Entretien de la relation avec les entreprises prospect / clientes

8. Gestion des ressources :

- Allocation des ressources nécessaires pour mettre en œuvre le plan.
- Budgétisation des activités.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	9/46

9. Suivi et évaluation :

- Suivi des performances.
- Évaluation de l'efficacité du plan d'actions commerciales.
- Ajustement en continu si nécessaire.

10. Risques et Contingences :

- Identification des risques potentiels.
- Mise en place de plans de contingence pour atténuer les risques.

11. Résumé exécutif :

- Synthèse du plan d'actions commerciales.
- Mise en avant des points clés.

Troisième partie

Cette partie comporte entre 10 et 12 pages.

Elle se réfère à la compétence « optimiser la gestion de la relation client ». Le candidat y démontre sa capacité à optimiser l'expérience client, et à mettre en œuvre cette compétence de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Compréhension de l'entreprise cliente :

- Analyse des besoins et des attentes des entreprises clientes.
- Segmentation des entreprises clientes et personnalisation des stratégies en conséquence.
- Utilisation de données et analyses pour comprendre le processus d'investissement des entreprises clientes.

2. Développement de relations clients :

- Établissement et maintien de relations à long terme.
- Communication efficace et personnalisée.
- Gestion proactive des problèmes et résolution rapide des conflits.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	10/46

3. Stratégies d'engagement client :

- Mise en place de programmes de fidélité et d'incitation.
- Utilisation de canaux multiples pour l'interaction (en personne, en ligne, médias sociaux, etc.).
- Création d'expériences uniques pour fidéliser la clientèle.

4. Utilisation de la technologie pour améliorer l'expérience client :

- Intégration de systèmes CRM e-CRM (Customer Relationship Management).
- Utilisation de plateformes numériques pour la personnalisation des interactions.
- Mise en place d'outils d'automatisation pour améliorer l'efficacité.

5. Mesure de la satisfaction client :

- Mise en place de métriques de satisfaction client.
- Utilisation des retours d'expérience pour apporter des améliorations.
- Réponse aux commentaires et ajustement des approches en fonction des retours

6. Adaptation aux tendances du marché et aux évolutions :

- Veille constante pour rester informé des nouvelles attentes clients.
- Adaptation des stratégies en fonction des tendances émergentes.
- Anticipation des besoins futurs et préparation à l'évolution du marché.

7. Coordination avec les intervenants internes et externes :

- Identification de partenaires pour renforcer l'offre de services.
- Utilisation de partenariats pour élargir la gamme de solutions proposées.
- Collaboration avec les intervenants internes et externes pour créer des synergies bénéfiques aux clients.

Support de présentation

Diaporama relatif aux compétences « Assurer une veille commerciale », « Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales » et « Optimiser la gestion de la relation client ».

Pour illustrer la présentation de ses travaux, le candidat conçoit un diaporama de 28 à 32 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	11/46

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 la production à partir de son activité professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	12/46

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)
Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre					
Assurer une veille commerciale	<p>Les outils de veille utilisés sont appropriés au contexte de l'entreprise</p> <p>Les données recherchées sont pertinentes par rapport à l'objectif de la veille</p> <p>Les données issues de la veille sont actualisées</p> <p>La stratégie de veille est ajustée en fonction des évolutions du contexte</p> <p>L'analyse du positionnement des produits et des services de l'entreprise est étayée par les données issues de la veille</p> <p>Les propositions faites en matière de stratégie de veille sont argumentées et étayées par des données issues de la veille</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales	<p>Le plan d'actions commerciales est élaboré en fonction des spécificités du secteur</p> <p>Les besoins et les attentes spécifiques des entreprises prospects / clientes sont pris en compte</p> <p>Les actions du plan commercial sont ajustées en fonction des évolutions du marché, des tendances sectorielles et des changements dans l'environnement économique</p> <p>Les opportunités de développement des affaires sont identifiées</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospecter un secteur défini	<p>Les données relatives aux attentes et aux besoins des entreprises prospects / clientes sont recueillies de façon ciblée par rapport à l'objectif et aux caractéristiques des produits et des services</p> <p>Les outils de gestion de la relation client (CRM et e-CRM), les plateformes d'automatisation du marketing et les outils de l'IA sont utilisés à bon escient pour recueillir des données</p> <p>Les personas sont créés à partir des données</p> <p>L'entreprise prospect est contactée par le canal le plus approprié par rapport à son persona</p> <p>Le fichier prospects / clients est qualifié et mis à jour</p> <p>Les actions de prospection sont évaluées et ajustées en continu</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	13/46

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives	<p>Le suivi et l'analyse des KPI sont effectués</p> <p>Les écarts entre les résultats réalisés avec les objectifs fixés sont évalués</p> <p>Les facteurs qui ont contribué aux performances et les obstacles rencontrés sont identifiés</p> <p>Les propositions relatives aux ajustements nécessaires pour atteindre les objectifs prennent en compte le contexte de l'entreprise et celui de l'entreprise cliente</p> <p>La détermination des ressources nécessaires aux ajustements tient compte des contraintes de l'entreprise et de celles de l'entreprise cliente</p> <p>La solution proposée est optimale compte tenu du contexte de l'entreprise et de celui du client</p> <p>Les actions correctives sont alignées avec les objectifs de l'entreprise</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client					
Représenter l'entreprise et valoriser son image	<p>La présentation des produits, solutions, savoir-faire et services est valorisante et adaptée à l'interlocuteur et au canal de communication</p> <p>Le profil professionnel est créé et utilisé sur les réseaux sociaux dans le respect de la charte et des consignes</p> <p>L'e-réputation de l'entreprise est entretenue et surveillée en continu</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Concevoir une proposition technique et commerciale	<p>Les informations relatives aux besoins de l'entreprise prospect / cliente sont recueillies</p> <p>L'offre de la concurrence est analysée</p> <p>La proposition technique et commerciale personnalisée est en adéquation avec les objectifs et les priorités de l'entreprise prospect / cliente</p> <p>La proposition intègre les éléments liés au développement durable</p> <p>La proposition est adaptée à l'évolution des besoins de l'entreprise prospect / cliente à long terme</p> <p>Les avantages tangibles et intangibles de la proposition sont mis en avant</p> <p>La proposition est réalisable d'un point de vue technique</p> <p>La proposition est rentable d'un point de vue commercial</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	14/46

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Négocier une solution technique et commerciale	<p>La négociation de la solution répond aux attentes de l'entreprise prospect/cliente</p> <p>La présentation est personnalisée et s'appuie sur des supports adaptés</p> <p>La posture d'expert conseil est adoptée</p> <p>Les avantages du produit ou du service sont illustrés avec le support adapté</p> <p>La dimension écologique est intégrée dans les échanges</p> <p>L'argumentation est pertinente</p> <p>Les objections sont traitées de manière factuelle et valorisent la solution</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte	<p>Le bilan de l'activité commerciale est régulièrement réalisé et analysé</p> <p>Les écarts entre les résultats obtenus et les objectifs fixés sont analysés</p> <p>Les propositions des mesures correctives mènent à des ajustements réalisables</p> <p>Les nouvelles opportunités sont identifiées et les plans d'actions sont élaborés</p> <p>Les comptes rendus sont clairs et exploitables par des tiers</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimiser la gestion de la relation client	<p>Le suivi de la mise en œuvre des solutions de l'entreprise cliente est assuré</p> <p>Les opportunités d'amélioration de l'offre de produits et de services sont identifiées pour actualiser les personas</p> <p>Les besoins sont anticipés et les propositions sont améliorées de manière proactive</p> <p>L'expérience client est cohérente à travers tous les points de contact</p> <p>La communication avec les entreprises clientes est régulière et transparente</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					
Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	15/46

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives
	Assurer une veille commerciale
	Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
	Concevoir une proposition technique et commerciale
	Négocier une solution technique et commerciale
	Optimiser la gestion de la relation client
	Prospecter un secteur défini
	Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
	Représenter l'entreprise et valoriser son image
Adopter un comportement orienté vers l'autre	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives
	Assurer une veille commerciale
	Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
	Concevoir une proposition technique et commerciale
	Négocier une solution technique et commerciale
	Optimiser la gestion de la relation client
	Prospecter un secteur défini
	Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
	Représenter l'entreprise et valoriser son image
Rechercher un accord	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives
	Assurer une veille commerciale
	Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
	Concevoir une proposition technique et commerciale
	Négocier une solution technique et commerciale
	Optimiser la gestion de la relation client
	Prospecter un secteur défini
	Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
	Représenter l'entreprise et valoriser son image
Evaluer ses actions	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives
	Assurer une veille commerciale
	Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
	Concevoir une proposition technique et commerciale

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	16/46

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Négocier une solution technique et commerciale
	Optimiser la gestion de la relation client
	Prospecter un secteur défini
	Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
	Représenter l'entreprise et valoriser son image
Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives
	Assurer une veille commerciale
	Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales
	Concevoir une proposition technique et commerciale
	Négocier une solution technique et commerciale
	Optimiser la gestion de la relation client
	Prospecter un secteur défini
	Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte
	Représenter l'entreprise et valoriser son image

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 03 h 40 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant :

- La mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (4 h).
- Le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (30 minutes).
- Le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	17/46

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

Une surveillance est requise pendant :

- La mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (4 h).
- Le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (30 minutes).
- Le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	18/46

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Négociateur technico-commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	19/46

CCP

Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre

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	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives Prospecter un secteur défini	02 h 30 min	<p>La mise en situation professionnelle comporte une partie écrite et une partie orale.</p> <p>Avant le début de l'épreuve, le responsable de session propose deux contextes d'entreprise aux candidats. Chaque candidat en choisit un.</p> <p>Tous les candidats passent la partie écrite en même temps, en présence d'un surveillant. Ils impriment leurs travaux et les rendent au surveillant.</p> <p>Avant de recevoir les candidats individuellement pour la partie orale, le jury prend connaissance de leurs travaux écrits. Il n'annote pas les travaux.</p> <p>Partie 1 : mise en situation écrite (durée : 1 h 30)</p> <p>La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'étude de cas, située dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Le candidat renseigne un tableau de bord à partir de données fournies, analyse les résultats et conçoit une présentation de type diaporama de 10 à 12 slides avec les actions qu'il envisage de mener.</p>			
SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	21/46

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Partie 2 : mise en situation orale (durée : 1 h) Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation écrite. Pendant 15 minutes, il se prépare à la mise en situation orale. Pendant 15 minutes, le candidat présente le compte rendu de son analyse du tableau de bord. En s'appuyant sur le diaporama, il présente les actions qu'il compte mener. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur ses travaux. Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat prospecte par téléphone. Il doit obtenir l'identité du responsable à contacter afin de prendre rendez-vous avec lui par téléphone. Il prend rendez-vous avec le responsable. Les membres du jury assurent le rôle des interlocuteurs.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives Prospecter un secteur défini	00 h 50 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle Il comporte trois parties : Pendant 20 minutes de préparation, le candidat prend connaissance d'une matrice SWOT, donnée par le jury. Pendant 15 minutes, le candidat présente les éléments qu'il a repérés et les suggestions qu'il propose. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur l'ensemble de ses travaux. Le jury dispose d'un guide d'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	22/46

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives Assurer une veille commerciale	00 h 40 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif aux compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille commerciale - Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales <p>Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.</p> <p>Pendant 20 minutes, le candidat présente le diaporama.</p> <p>Pendant 20 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		04 h 00 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Il n'annote pas les travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	23/46

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

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 ces documents à partir d'une période en entreprise d'une durée minimale de 175 heures pour un certificat de compétences.

La période en entreprise est obligatoire pour se présenter aux épreuves 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.

Production :

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- Un document et un support de présentation de type diaporama relatif aux compétences « Assurer une veille commerciale », « Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ».

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.

Pour le document, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Il respecte le nombre de pages indiqué ci-après. Le document peut comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement. Il dispose d'un guide de questionnement.

Documents

En introduction du document, sur une page, le candidat présente l'entreprise.

Document relatif aux compétences « assurer une veille commerciale » et « concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ».

Ce document comporte entre 22 et 26 pages, hors page de garde, sommaire et annexe.

Le document comporte deux parties.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	24/46

Première partie

Cette partie comporte entre 10 et 12 pages.

Elle se réfère à la compétence « assurer une veille commerciale ». Le candidat y démontre sa capacité à assurer une veille commerciale, et à la mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Contexte de l'entreprise et du secteur :

- Présentation de l'entreprise et de son positionnement sur le marché.
- Analyse du secteur d'activité, y compris les tendances, les opportunités et les défis.

2. Objectifs de la veille commerciale :

- Définition des objectifs de la veille (par exemple, rester compétitif, anticiper les évolutions du marché, identifier de nouvelles opportunités).

3. Sources d'informations :

- Identification des sources pertinentes pour la veille commerciale (publications spécialisées, bases de données, réseaux sociaux, etc.).
- Évaluation de la fiabilité et de la pertinence des différentes sources.

4. Techniques de collecte d'informations :

- Description des méthodes utilisées pour collecter des informations (analyse documentaire, entretiens, sondages, etc.).
- Mise en avant de l'efficacité des techniques choisies.

5. Analyse des données :

- Explication de la méthodologie d'analyse des données recueillies.
- Présentation d'outils ou de techniques spécifiques utilisées pour extraire des informations significatives.

6. Surveillance de la concurrence :

- Démonstration de la manière dont la veille permet de suivre les actions et les performances des concurrents.
- Identification des forces et des faiblesses des principaux concurrents.

7. Anticipation des évolutions du marché :

- Anticipation des changements et les tendances du marché à partir de la veille
- Présentation d'exemples concrets d'actions prises en réponse à des signaux identifiés grâce à la veille.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	25/46

8. Communication des résultats de la veille :

- Description des moyens utilisés pour partager les informations recueillies avec les parties prenantes internes.
- Présentation d'exemples de rapports de veille ou de présentations réalisées.

9. Adaptation des stratégies commerciales :

- Présentation d'exemple de l'influence de la veille sur les décisions stratégiques de l'entreprise.
- Illustration de cas où la veille a conduit à des ajustements ou des améliorations dans les approches commerciales.

10. Mesure de l'efficacité de la veille :

- Présentation des indicateurs clés de performance (KPI) utilisés pour évaluer l'efficacité de la veille.
- Retours d'expériences sur des situations où la veille a conduit à des résultats tangibles.

Deuxième partie

Cette partie comporte entre 12 et 14 pages.

Elle se réfère à la compétence « concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ». Le candidat y démontre sa capacité à concevoir et à organiser un plan d'actions commerciales, et à le mettre en œuvre de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Analyse du marché :

- Étude du marché cible.
- Analyse des tendances, des opportunités et des menaces du marché.
- Identification des concurrents et évaluation de leurs positionnements.

2. Objectifs commerciaux :

- Définition des plans d'actions afin d'atteindre les objectifs.
- Alignement des objectifs avec la stratégie globale de l'entreprise.
- Fixation d'indicateurs de performance clés (KPI).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	26/46

3. Client segmenté :

- Identification des personas.
- Identification des segments de clientèle à cibler.
- Personnalisation des approches de prospection pour chaque segment.

4. Stratégie produit / service :

- Description détaillée des produits/services.
- Différenciation par rapport à la concurrence.
- Éventuelles adaptations ou nouveaux développements de produits ou de services.

5. Positionnement :

- Détermination du positionnement de l'entreprise sur le marché.
- Élaboration d'une proposition de valeur unique.

6. Plan d'actions :

- Définition des actions spécifiques à entreprendre.
- Élaboration d'un calendrier d'exécution.
- Collaboration avec les services concernés pour la réussite du plan d'action.

7. Communication :

- Mise en œuvre de la stratégie de communication (en ligne, hors ligne, médias sociaux, etc.).
- Entretien de la relation avec les entreprises prospect / clientes

8. Gestion des ressources :

- Allocation des ressources nécessaires pour mettre en œuvre le plan.
- Budgétisation des activités.

9. Suivi et évaluation :

- Suivi des performances.
- Évaluation de l'efficacité du plan d'actions commerciales.
- Ajustement en continu si nécessaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	27/46

10. Risques et Contingences :

- Identification des risques potentiels.
- Mise en place de plans de contingence pour atténuer les risques.

11. Résumé exécutif :

- Synthèse du plan d'actions commerciales.
- Mise en avant des points clés.

Support de présentation

Diaporama relatif aux compétences « Assurer une veille commerciale », « Concevoir et organiser un plan d'actions commerciales ».

Pour illustrer la présentation de ses travaux, le candidat conçoit un diaporama de 18 à 22 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury n'est pas requise pendant :

- la mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (1 h 30 minutes) ;
- le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (15 minutes) ;
- le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

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
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	28/46

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 :

- la mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (1 h 30 minutes).
- le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (15 minutes).
- le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	29/46

CCP

Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

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	Représenter l'entreprise et valoriser son image Concevoir une proposition technique et commerciale Négocier une solution technique et commerciale Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte	04 h 45 min	<p>La mise en situation professionnelle comporte une partie écrite et une partie orale.</p> <p>Avant le début de l'épreuve, le responsable de session propose deux contextes d'entreprise aux candidats. Chaque candidat en choisit un.</p> <p>Tous les candidats passent la partie écrite en même temps, en présence d'un surveillant. Ils impriment leurs travaux et les rendent au surveillant.</p> <p>Avant de recevoir les candidats individuellement pour la partie orale, le jury prend connaissance de leurs travaux écrits. Il n'annote pas les travaux.</p> <p>Partie 1 : mise en situation écrite (durée : 3 h)</p> <p>La mise en situation professionnelle se présente sous forme d'étude de cas, située dans le contexte d'une entreprise fictive.</p> <p>Le candidat analyse le contexte d'entreprise et du premier contact prospect et rédige une proposition technique et commerciale.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	31/46

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p>Partie 2 : mise en situation orale (durée : 1 h 45 min) Le candidat dispose de ses travaux réalisés lors de la mise en situation écrite. Pendant 30 minutes, il se prépare à la mise en situation orale.</p> <p>Pendant 60 minutes, le candidat présente sa proposition technique et commerciale lors d'un entretien en face à face. Il négocie la solution pour amener le prospect à signer le bon de commande ou a minima à fixer un rendez-vous ultérieur de conclusion. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur sa négociation. Le jury dispose d'un guide de questionnement.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Représenter l'entreprise et valoriser son image Concevoir une proposition technique et commerciale Négocier une solution technique et commerciale Réaliser le bilan, ajuster son activité commerciale et rendre compte	00 h 50 min	L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle. Il comporte trois parties : Pendant 20 minutes de préparation, le candidat prend connaissance d'une matrice SWOT, donnée par le jury. Pendant 15 minutes, le candidat présente les éléments qu'il a repérés et les suggestions qu'il propose. Pendant 15 minutes, le jury échange avec le candidat sur l'ensemble de ses travaux. Le jury dispose d'un guide d'entretien.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	32/46

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Optimiser la gestion de la relation client	00 h 30 min	<p>Le questionnement à partir de productions se déroule à l'issue de l'entretien technique.</p> <p>En amont de l'épreuve, le candidat réalise un document et un support de présentation de type diaporama relatif à la compétence :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimiser la gestion de la relation client <p>Le jury prend connaissance du document avant le questionnement.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation. Le jury dispose d'un guide d'entretien.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		06 h 05 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Le jury évalue les travaux du candidat avant l'entretien technique.

Il n'annote pas les travaux.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu après la mise en situation professionnelle.

Le jury s'appuie sur un guide d'entretien.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	33/46

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

Production :

En amont de l'examen, le candidat conçoit :

- un document et un support de présentation de type diaporama relatif à la compétence « Optimiser la gestion de la relation client ».

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.

Pour le document, le candidat utilise la police Arial 11, interligne 1,15. Il respecte le nombre de pages indiqué ci-après. Le document peut comporter des schémas, illustrations ou photos en annexe.

Le jury prend connaissance du document avant le questionnement. Il dispose d'un guide de questionnement.

Documents

En introduction du document, sur une page, le candidat présente l'entreprise.

Document relatif à la compétence « Optimiser la gestion de la relation client »

Le document comporte une partie. Cette partie comporte entre 10 et 12 pages.

Elle se réfère à la compétence « optimiser la gestion de la relation client ». Le candidat y démontre sa capacité à optimiser l'expérience client, et à mettre en œuvre cette compétence de manière efficace.

Le candidat aborde les thèmes suivants :

1. Compréhension de l'entreprise cliente :

- Analyse des besoins et des attentes des entreprises clientes.
- Segmentation des entreprises clientes et personnalisation des stratégies en conséquence.
- Utilisation de données et analyses pour comprendre le processus d'investissement des entreprises clientes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	34/46

2. Développement de relations clients :

- Établissement et maintien de relations à long terme.
- Communication efficace et personnalisée.
- Gestion proactive des problèmes et résolution rapide des conflits.

3. Stratégies d'engagement client :

- Mise en place de programmes de fidélité et d'incitation.
- Utilisation de canaux multiples pour l'interaction (en personne, en ligne, médias sociaux, etc.).
- Création d'expériences uniques pour fidéliser la clientèle.

4. Utilisation de la technologie pour améliorer l'expérience client :

- Intégration de systèmes CRM e-CRM (Customer Relationship Management).
- Utilisation de plateformes numériques pour la personnalisation des interactions.
- Mise en place d'outils d'automatisation pour améliorer l'efficacité.

5. Mesure de la satisfaction client :

- Mise en place de métriques de satisfaction client.
- Utilisation des retours d'expérience pour apporter des améliorations.
- Réponse aux commentaires et ajustement des approches en fonction des retours.

6. Adaptation aux tendances du marché et aux évolutions :

- Veille constante pour rester informé des nouvelles attentes clients.
- Adaptation des stratégies en fonction des tendances émergentes.
- Anticipation des besoins futurs et préparation à l'évolution du marché.

7. Coordination avec les intervenants internes et externes :

- Identification de partenaires pour renforcer l'offre de services.
- Utilisation de partenariats pour élargir la gamme de solutions proposées.
- Collaboration avec les intervenants internes et externes pour créer des synergies bénéfiques aux clients.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	35/46

Support de présentation

Diaporama relatif à la compétence « Optimiser la gestion de la relation client ».

Pour illustrer la présentation de ses travaux, le candidat conçoit un diaporama de 13 à 17 diapositives, hors page de garde et sommaire. Le candidat choisit les sujets qu'il souhaite faire figurer dans le diaporama.

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 la production à partir de son activité professionnelle.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Négociateur une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

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 :

- la mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (03 h) ;
- le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (30 minutes) ;
- le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	36/46

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

Une surveillance est requise pendant :

- la mise en situation professionnelle écrite sous forme d'étude de cas (3 h) ;
- le temps de préparation du candidat avant la mise en situation orale (30 minutes) ;
- le temps de préparation du candidat durant l'entretien technique (20 minutes).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	37/46

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Négociateur technico-commercial

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	1 salle pour les candidats en phase de préparation, équipée de tables et de chaises. 1 bureau équipé d'une table, d'une chaise, d'un ordinateur portable et d'un téléphone portable. 1 salle pour la mise en situation avec le jury, équipée d'une table et de chaises.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. La salle est équipée de postes de travail suffisamment espacés.
Entretien technique	1 salle pour l'entretien technique avec le jury, équipée d'une table et de chaises, d'un ordinateur portable et d'un vidéoprojecteur.	Une salle ou bureau est utilisé par le candidat pendant son temps de préparation de l'entretien technique.
Questionnement à partir de productions	1 salle équipée d'une table et de chaises, d'un ordinateur portable et d'un vidéoprojecteur.	L'espace doit permettre la projection du diaporama.
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
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	39/46

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	Ordinateur, équipé d'un traitement de texte, d'un tableur et d'un logiciel de présentation (PowerPoint ou équivalent) et d'un logiciel permettant la projection du diaporama.	1	Sans objet.
Équipements	1	Téléphone portable.	1	Le téléphone portable sert pour la prospection téléphonique et la prise de RDV lors de la mise en situation professionnelle orale.
	1	Vidéoprojecteur pour la projection du diaporama et d'un ordinateur portable.	1	Sans objet.
	1	Imprimante permettant l'impression <ul style="list-style-type: none">• en couleur ;• au format A4 et A3.	12	L'imprimante sert à l'impression des travaux produits lors de la mise en situation sous forme d'étude de cas. L'imprimante est dans la salle ou à proximité immédiate. Dans le cas où l'imprimante se trouve à proximité de la salle, un deuxième surveillant est requis pour surveiller l'impression et transmettre les feuilles aux candidats.
	1	Connexion internet	12	La connexion internet sert à effectuer la prospection et la veille avec interdiction totale des outils d'Intelligence Artificielle (ChatGPT, Copilot ...)
Matières d'œuvre	20	Papier d'impression au format A4 et A3. Papier vierge et stylo pour la préparation de l'entretien technique du candidat.	1	Sans objet.
Autres	1	Surveillant.	12	Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	40/46

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

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

Négociateur technico-commercial Arrêté du 11/12/2018		Négociateur technico-commercial Arrêté du 30/04/2024	
CCP	Élaborer une stratégie commerciale omnicanale pour un secteur géographique défini	CCP	Élaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre
CCP	Prospecter et négocier une proposition commerciale	CCP	Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	41/46

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
NTC	RE	TP-00338	07	16/05/2024	17/05/2024	43/46

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."

