



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Assistant 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
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Assistant commercial

Sigle du titre professionnel : ACom

Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante, 324t - Saisie, mise en forme et communication des données

Code(s) ROME : D1401

Formacode : 35028

Date de l'arrêté : 10/07/2020

Date de parution au JO de l'arrêté : 30/07/2020

Date d'effet de l'arrêté : 29/10/2020

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) *D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).*
- 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.*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	3/30

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) *Du livret de certification au cours 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. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.*

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

- a) *D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).*
- 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.*

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) *Du titre professionnel obtenu.*
- b) *D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).*
- c) *Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.*
- d) *Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.*
- e) *D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.*

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	4/30

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel ACom

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>Suivre la relation clientèle en français et en anglais</p> <p>Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux</p> <p>Organiser une action commerciale</p> <p>Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais</p>	03 h 15 min	<p>L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'entreprise.</p> <p>Mise en situation écrite (2 heures 30 minutes) : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs aux statistiques commerciales, à l'organisation d'une action commerciale et à une demande client en anglais.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B1 du Cadre européen de référence pour les langues est basée sur une communication écrite avec la clientèle, dans le contexte professionnel.</p> <p>Mise en situation orale (45 minutes) : La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et se situe dans le même contexte professionnel d'entreprise. Le candidat traite un appel téléphonique en français et deux situations d'accueil physique, l'une en français et l'autre en anglais.</p> <p>Appel téléphonique en français (15 minutes), 10 minutes de préparation, 5 minutes d'appel, selon un scénario sélectionné par le jury traitant du suivi de la relation clientèle.</p> <p>Accueil de deux visiteurs dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale au sein de la même entreprise (30 minutes) : 10 minutes de préparation, première situation d'accueil en français de 10 minutes et deuxième situation d'accueil en anglais de 10 minutes également.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Concevoir et publier des supports de communication commerciale	00 h 10 min	À partir d'un guide de questionnement, le jury sélectionne plusieurs questions et interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'utilisation des outils de communication du web, dans le contexte d'une action commerciale.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Gérer l'administration des ventes Suivre les opérations de la <i>supply chain</i> Suivre la relation clientèle en français et en anglais Prévenir et gérer les impayés	01 h 30 min	Après la mise en situation écrite, le candidat rédige une synthèse de sa période en entreprise de deux à trois pages. Il y décrit les processus mis en oeuvre, les moyens mobilisés et les résultats obtenus relatifs à l'administration des ventes et au suivi de la <i>supply chain</i> . Des consignes sont précisées dans le dossier technique d'évaluation (DTE), (1 heure). Puis le candidat est interrogé lors du questionnement à partir de production(s), qui se déroule après l'entretien technique, sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la <i>supply chain</i> , au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés (30 minutes). Un guide de questionnement est fourni au jury.
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury évalue la compréhension par le candidat des rôles et missions de l'assistant commercial.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	05 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et la rédaction de la synthèse de la période en entreprise relative au questionnement à partir de production(s).

La production écrite en anglais, tout comme la simulation d'accueil physique en anglais, se situe au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	6/30

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation.

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

En amont de la session titre, le candidat aura effectué une période en entreprise d'au minimum cinq semaines portant sur les quatre compétences de l'administration des ventes et du suivi de la *supply chain*.

La rédaction de la synthèse de cette période en entreprise a lieu après la mise en situation professionnelle écrite. La synthèse sert de support au questionnement par le jury.

Le questionnement à partir de production(s) a lieu après l'entretien technique.

À partir d'un guide de questionnement et de la synthèse rédigée par le candidat, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la *supply chain*, au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés.

Précisions pour le candidat VAE :

Dès que son dossier est recevable, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance de la version de la suite bureautique utilisée pendant la session d'examen.

S'il ne connaît pas cette version, une prise en main est recommandée en amont de la session.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	7/30

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)
Administrer les ventes et assurer le suivi de la <i>supply chain</i>					
Gérer l'administration des ventes	Le processus de traitement des commandes est respecté La saisie des données est correcte Les dates, délais et échéances sont respectés Les conditions générales de vente sont appliquées Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Suivre les opérations de la <i>supply chain</i>	Les dates, délais et échéances sont respectés Les fichiers et les dossiers sont actualisés et classés Les professionnels concernés sont informés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Suivre la relation clientèle en français et en anglais	La réponse apportée concilie satisfaction du client et intérêt de l'entreprise Les conditions générales de vente sont respectées Le niveau de délégation accordé est respecté L'interlocuteur concerné est alerté L'expression écrite en anglais correspond au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues L'expression orale en anglais correspond au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prévenir et gérer les impayés	L'encours de règlement d'un client est vérifié avant l'enregistrement d'une nouvelle commande La procédure de recouvrement des créances est respectée Le niveau de délégation est respecté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise					
Concevoir et publier des supports de communication commerciale	Le choix des informations répond à l'objectif fixé Le choix du format de diffusion correspond à l'objectif fixé Le style rédactionnel est en adéquation avec le format de diffusion et la cible Les règles orthographiques, grammaticales et syntaxiques sont respectées	<input 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
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	8/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux	Le tri des données est pertinent L'organisation des données est cohérente et facilite la lecture des résultats Le choix des graphiques est représentatif de l'objectif fixé	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser une action commerciale	La check-list est exhaustive Les opérations sont correctement ordonnancées Le budget est correctement établi en termes de postes et de dépenses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais	La posture est adaptée à l'interlocuteur L'expression orale est adaptée à une relation commerciale Les informations fournies au client sont fiables La fiche contact est correctement renseignée L'expression en anglais est compréhensible par un interlocuteur de langue étrangère (Niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	9/30

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Travailler en équipe commerciale	Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais
	Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
	Concevoir et publier des supports de communication commerciale
	Gérer l'administration des ventes
	Organiser une action commerciale
	Prévenir et gérer les impayés
	Suivre la relation clientèle en français et en anglais
	Suivre les opérations de la <i>supply chain</i>
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais
	Concevoir et publier des supports de communication commerciale
	Gérer l'administration des ventes
	Organiser une action commerciale
	Prévenir et gérer les impayés
	Suivre la relation clientèle en français et en anglais
	Suivre les opérations de la <i>supply chain</i>
Organiser une veille technologique et commerciale	Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais
	Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux
	Concevoir et publier des supports de communication commerciale
	Gérer l'administration des ventes
	Organiser une action commerciale
	Prévenir et gérer les impayés
	Suivre la relation clientèle en français et en anglais
	Suivre les opérations de la <i>supply chain</i>

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 20 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	10/30

4.2. Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- l'évaluation des travaux de la mise en situation écrite ;
- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario, l'autre celui d'observateur ;
- le déroulement de l'entretien technique ;
- le questionnement à partir de production(s) ;
- le déroulement de l'entretien final.

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 25 minutes (présence du jury non requise pendant les deux temps de préparation du candidat de 10 minutes chacune) ;
- entretien technique : 10 minutes ;
- questionnement à partir de production(s) : 30 minutes ;
- entretien final : 15 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 :

La mise en situation orale en anglais peut être réalisée avec l'appui d'un intervenant ponctuel autre que le jury pour tenir le rôle du tiers anglophone prévu par le scénario. Cet intervenant est de préférence de langue maternelle anglaise ou possède au minimum un niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le responsable de session garantit le respect des dispositions réglementaires relatives au déroulement de la session et, notamment, que l'intervenant ponctuel n'intervienne pas dans l'évaluation du candidat. Le membre de jury qui assure le rôle d'observateur évalue la prestation du candidat. À ce titre, il doit utiliser ou avoir utilisé régulièrement l'anglais dans le cadre de son activité professionnelle.

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

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement de la mise en situation orale, de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s), le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	11/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	12/30

REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Assistant commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	13/30

CCP

Administrer les ventes et assurer le suivi de la *supply chain*

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	Suivre la relation clientèle en français et en anglais	00 h 20 min	Mise en situation orale (20 minutes) : La mise en situation orale se déroule après la rédaction de la synthèse de la période en entreprise. Après 10 minutes de préparation, le candidat traite deux appels téléphoniques de 5 minutes chacun, l'un en français, l'autre en anglais, selon un scénario sélectionné par le jury relevant du suivi de la relation clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Gérer l'administration des ventes Suivre les opérations de la <i>supply chain</i> Suivre la relation clientèle en français et en anglais Prévenir et gérer les impayés	01 h 30 min	Avant la mise en situation professionnelle, le candidat rédige une synthèse de sa période en entreprise de deux à trois pages. Il y décrit les processus mis en oeuvre, les moyens mobilisés et les résultats obtenus relatifs à l'administration des ventes et au suivi de la <i>supply chain</i> . Des consignes sont précisées dans le dossier technique d'évaluation (DTE), (1 heure). Puis le candidat est interrogé lors du questionnement à partir de production(s), qui se déroule après la mise en situation professionnelle, sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la <i>supply chain</i> , au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés (30 minutes). Un guide de questionnement est fourni au jury.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	15/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale se déroule après la rédaction de la synthèse de la période en entreprise relative au questionnement à partir de production(s). La simulation téléphonique en anglais se situe au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

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

En amont de la session CCP, le candidat aura effectué une période en entreprise d'au minimum cinq semaines portant sur les quatre compétences de l'administration des ventes et du suivi de la *supply chain*.

La rédaction de la synthèse de cette période en entreprise a lieu avant la mise en situation professionnelle. La synthèse sert de support au questionnement par le jury.

Le questionnement à partir de production(s) a lieu après la mise en situation professionnelle.

À partir d'un guide de questionnement et de la synthèse rédigée par le candidat, le jury interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'administration des ventes, au suivi de la *supply chain*, au suivi de la relation clientèle et à la gestion des impayés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	16/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Administrer les ventes et assurer le suivi de la *supply chain*

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario, l'autre celui d'observateur ;
- le questionnement à partir de production(s) ;

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 10 minutes (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat) ;
- questionnement à partir de production(s) : 30 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 :

La mise en situation orale en anglais peut être réalisée avec l'appui d'un intervenant ponctuel autre que le jury pour tenir le rôle du tiers anglophone prévu par le scénario. Cet intervenant est de préférence de langue maternelle anglaise ou possède un niveau B2 du cadre Européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le responsable de session garantit le respect des dispositions réglementaires relatives au déroulement de la session et, notamment, que l'intervenant ponctuel n'intervienne pas dans l'évaluation du candidat.

Le membre de jury qui assure le rôle d'observateur évalue la prestation du candidat. A ce titre, il doit utiliser ou avoir utilisé régulièrement l'anglais dans le cadre de son activité professionnelle.

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

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement de la mise en situation orale, de l'entretien technique et du questionnement à partir de production(s), le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	17/30

CCP

Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

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>Concevoir et actualiser les tableaux de bord commerciaux</p> <p>Assurer l'accueil d'une manifestation commerciale en français et en anglais</p> <p>Organiser une action commerciale</p>	02 h 30 min	<p>L'épreuve comporte une partie écrite et une partie orale qui se situent dans le même contexte professionnel d'entreprise.</p> <p>Mise en situation écrite (2 heures) : à partir de consignes et de données, le candidat réalise des travaux relatifs aux statistiques commerciales et à l'organisation d'une action commerciale.</p> <p>Mise en situation orale (30 minutes) :</p> <p>La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite et se situe dans le même contexte professionnel d'entreprise.</p> <p>Accueil de deux visiteurs dans le contexte reconstitué d'une manifestation commerciale au sein de la même entreprise (30 minutes) : 10 minutes de préparation, première situation d'accueil en français de 10 minutes et deuxième situation d'accueil en anglais de 10 minutes également.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise se situe au niveau B1 du Cadre européen de référence pour les langues.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Concevoir et publier des supports de communication commerciale	00 h 10 min	A partir d'un guide de questionnement, le jury sélectionne plusieurs questions et interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'utilisation des outils de communication du web, dans le contexte d'une action commerciale.
<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
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	19/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 40 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation orale se déroule après la mise en situation écrite.

La simulation d'accueil physique en anglais, se situe au niveau B1 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique se déroule après la mise en situation écrite et orale. À partir d'un guide de questionnement, le jury sélectionne plusieurs questions et interroge le candidat sur sa pratique et ses connaissances relatives à l'utilisation des outils de communication du web, dans le contexte d'une action commerciale.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	20/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 30 min

Protocole d'intervention du jury :

La présence du jury est nécessaire pour :

- le déroulement de la mise en situation orale. L'un des membres du jury assure le rôle de l'interlocuteur prévu par le scénario, l'autre celui d'observateur ;
- le déroulement de l'entretien technique.

Le temps d'intervention du jury en présence du candidat se décompose de la manière suivante :

- mise en situation orale : 20 minutes (présence du jury non requise pendant les 10 minutes de préparation du candidat) ;
- entretien technique : 10 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 :

La mise en situation orale en anglais peut être réalisée avec l'appui d'un intervenant ponctuel autre que le jury pour tenir le rôle du tiers anglophone prévu par le scénario. Cet intervenant est de préférence de langue maternelle anglaise ou possède au minimum un niveau B2 du Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le responsable de session garantit le respect des dispositions réglementaires relatives au déroulement de la session et, notamment, que l'intervenant ponctuel n'intervienne pas dans l'évaluation du candidat.

Le membre de jury qui assure le rôle d'observateur évalue la prestation du candidat. À ce titre, il doit utiliser ou avoir utilisé régulièrement l'anglais dans le cadre de son activité professionnelle.

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

Une surveillance physique renforcée ou un dispositif de contrôle des échanges d'informations sur les postes informatiques, dispositif dont les candidats doivent être informés, est indispensable pendant toute la durée de la mise en situation écrite, afin de garantir l'utilisation non frauduleuse des capacités d'échanges numériques.

Pour le déroulement de la mise en situation orale et de l'entretien technique, le responsable de session doit veiller à l'absence de communication entre les candidats ayant déjà passé l'épreuve et ceux se trouvant en attente pour la passer.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	21/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Assistant commercial

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Mise en situation écrite :</p> <p>Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant.</p> <p>Mise en situation orale :</p> <p>Deux salles équipées d'une table, d'une chaise et de postes téléphoniques.</p> <p>Une salle équipée d'une table et de chaises.</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>Pour la mise en situation écrite, la disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en confidentialité.</p> <p>Pour la mise en situation orale, les locaux doivent garantir la qualité et la confidentialité des échanges.</p>
Entretien technique	Une salle équipée d'une table et de chaises (à adapter en fonction du nombre de jurys).	Le lieu doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Questionnement à partir de productions	<p>Production écrite :</p> <p>Une salle contenant autant de postes de travail que de candidats et équipée d'une table et d'une chaise pour le surveillant.</p> <p>Entretien :</p> <p>Une salle équipée de tables et de chaises.</p>	<p>Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.</p> <p>Pour la mise en situation écrite, la disposition des postes de travail doit permettre à chaque candidat de travailler en confidentialité.</p> <p>Pour l'entretien, les locaux doivent garantir la qualité et la confidentialité des échanges.</p>
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. (à adapter en fonction du nombre de jurys).	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
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	23/30

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	Pour la mise en situation professionnelle écrite et le questionnement à partir de production(s) : Un poste de travail avec PC équipé de logiciels bureautiques courants (suite bureautique), connecté à Internet et relié à une imprimante.	1	Les logiciels peuvent être accessibles en ligne, sous forme d'abonnement.
Documentations	1	Dictionnaire français et dictionnaire anglais	1	Les documentations peuvent être accessibles en ligne individuellement depuis le poste de travail
Autres	1	Fournitures de bureau courantes (chemises, sous chemises, stylos, brouillon...)	1	Fournitures en quantité suffisante, mises à disposition pour chaque candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	24/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

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

Assistant(e) Commercial(e) Arrêté du 13/08/2013		Assistant commercial Arrêté du 10/07/2020	
CCP	Assurer l'administration des ventes	CCP	Aucune correspondance
CCP	Aucune correspondance	CCP	Administrer les ventes et assurer le suivi de la <i>supply chain</i>
CCP	Participer à l'organisation et au suivi des actions commerciales	CCP	Contribuer au déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise
CCP	Contribuer au développement et à la fidélisation de la clientèle	CCP	Aucune correspondance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	25/30

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
ACom	RE	TP-01285	03	30/07/2020	31/07/2020	27/30

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."

Afpa 