



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Vendeur(se) Conseil en Magasin

Niveau IV

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI

Vendeur(se) Conseil en Magasin

1. Références de la spécialité

Niveau : IV

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

Code(s) Rome : D1214, D1212, D1211, D1209, D1210

Formacode : 34502, 34536, 34566, 34587

Date de l'arrêté : 16/01/2012

Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité : 24/01/2012

Date d'effet de l'arrêté : 24/01/2012

2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

L'épreuve de synthèse comporte plusieurs étapes.

Le candidat mène d'abord un entretien de vente et un entretien de réclamation. Un des membres du jury assure le rôle du client. Lors d'un entretien technique, le jury interroge le candidat au sujet de ces prestations.

Après l'entretien technique, la mise en situation continue. Le candidat analyse des photos numériques de linéaires et propose des améliorations. A partir d'un prospectus promotionnel, il commente une mise en place d'une opération commerciale de son secteur d'activité. Il interprète les indicateurs d'un tableau de bord de son secteur d'activité et propose un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 3/28 |

Le candidat joint deux annexes à son DSPP. La première annexe permet l'évaluation de la compétence « Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client ». Le jury questionne le candidat à partir de cette annexe. La deuxième annexe contribue à l'évaluation de la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de service en magasin ».

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 4/28 |

3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel VCM

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|---|--|-------------------|---|
| <p>Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP</p> | <p>Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client</p> | <p>00 h 15 mn</p> | <p>En amont de la session de validation, le candidat constitue deux annexes à son DSPP.</p> <p>Pendant 5 minutes, le candidat présente ces annexes. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement pour interroger le candidat pendant 10 minutes.</p> <p>Pour l'annexe relative à la compétence « Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client », le candidat choisit un magasin significatif de sa pratique professionnelle. Cette annexe comporte 6 pages maximum, hors du plan du magasin qui peut être joint. Le candidat rédige l'annexe à l'aide d'un traitement de texte.</p> <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat fournit une présentation de l'entreprise avec ses principales caractéristiques, son groupe d'appartenance, sa politique commerciale, ses atouts, sa stratégie, et ses perspectives de développement ; - Il présente le magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, de sa zone de chalandise, son organisation, son concept de vente, sa politique d'assortiment, et ses implantations ; - Il rédige un rapport d'étonnement après la visite du principal concurrent du magasin, portant sur l'accès, l'aspect général du magasin, l'état des rayons, la présentation des produits, les animations et promotions, les services proposés, le personnel. Le candidat identifie les actions transférables dans le magasin significatif de son expérience. - Il décrit comment il s'organise pour recueillir les informations sur les produits qu'il vend, les nouveautés et |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 5/28 |

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|---|--|-------------------|--|
| | | | <p>les innovations. Il décrit également comment il recueille des informations auprès de la clientèle concernant le magasin et ses produits et comment il transmet ces informations à sa hiérarchie.</p> <p>Pour l'évaluation de la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin », le candidat élabore 12 fiches descriptives d'articles d'une même famille de produits. Chaque fiche en format A4 recto contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la photo de l'article, - son prix, - ses caractéristiques techniques et commerciales, - les services associés. <p>Ces fiches-produit seront réutilisées lors de la mise en situation professionnelle.</p> |
| <p>Epreuve de synthèse :</p> <p>- Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet</p> | <p>Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente</p> | <p>01 h 55 mn</p> | <p>Le candidat apporte les fiches-produit de son annexe au DSPP relative à la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin ». Pendant 15 minutes le candidat mène un entretien de vente en utilisant les fiches-produits comme support. Un membre du jury assure le rôle du client.</p> <p>A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat prépare un entretien de réclamation pendant 10 minutes. Le candidat mène ensuite un entretien de réclamation pendant 10 minutes. Un membre du jury assure le rôle du client.</p> <p>A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat commente une série de photos de linéaires de son secteur d'activité pendant 15 minutes. Il fait des propositions d'amélioration et échange avec le jury.</p> <p>Pendant 20 minutes, le candidat prépare une proposition</p> |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 6/28 |

| Modalités | Compétences évaluées | Durée | Détail de l'organisation de l'épreuve |
|-------------------------------|--|------------|---|
| | | | de mise en scène à partir d'un catalogue ou prospectus promotionnel de son secteur d'activité remis par le jury. Il présente sa proposition et échange avec le jury pendant 15 minutes. Pendant 15 minutes, à partir d'un scénario tiré au sort, le candidat analyse un tableau de bord de son secteur d'activité. Pendant 15 minutes, il restitue son analyse et échange avec le jury. |
| - Questionnaire professionnel | | | Sans objet. |
| - Entretien technique | Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise | 00 h 20 mn | L'entretien technique se déroule en deux temps : - Pendant 10 minutes, le candidat analyse son entretien de vente et propose des axes de progrès. Il répond aux questions du jury. - Pendant 10 minutes, le candidat analyse son entretien de réclamation et répond aux questions du jury. Le jury s'appuie sur un guide d'entretien. |
| Entretien final | | 00 h 30 mn | Y compris le temps d'échange avec le(la) candidat(e) sur le DSPP |
| | Par candidat, durée de l'épreuve | | 03 h 00 mn, dont 02 h 15 mn devant le jury, |

Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

En amont de la session de validation, le candidat constitue deux annexes à son DSPP.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 7/28 |

Pour l'annexe relative à la compétence « Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client », le candidat choisit un magasin significatif de sa pratique professionnelle. Cette annexe comporte 6 pages maximum, hors du plan du magasin qui peut être joint.

Le candidat rédige l'annexe à l'aide d'un traitement de texte.

Contenu :

- Le candidat fournit une présentation de l'entreprise avec ses principales caractéristiques, son groupe d'appartenance, sa politique commerciale, ses atouts, sa stratégie, et ses perspectives de développement ;
- Il présente le magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, de sa zone de chalandise, son organisation, son concept de vente, sa politique d'assortiment, et ses implantations ;
- Il rédige un rapport d'étonnement après la visite du principal concurrent du magasin, portant sur l'accès, l'aspect général du magasin, l'état des rayons, la présentation des produits, les animations et promotions, les services proposés, le personnel. Le candidat identifie les actions transférables dans le magasin significatif de son expérience.
- Il décrit comment il s'organise pour recueillir les informations sur les produits qu'il vend, les nouveautés et les innovations. Il décrit également comment il recueille des informations auprès de la clientèle concernant le magasin et ses produits et comment il transmet ces informations à sa hiérarchie.

Pour l'évaluation de la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin », le candidat élabore 12 fiches descriptives d'articles d'une même famille de produits.

Chaque fiche en format A4 recto contient :

- la photo de l'article,
- son prix,
- ses caractéristiques techniques et commerciales,
- les services associés.

Ces fiches-produit seront réutilisées lors de la mise en situation professionnelle.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 8/28 |

3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

| Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation | | Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation | | | | |
|--|--|---|---|-----------------------------|-------------------------------------|--|
| Compétences professionnelles | Critères d'évaluation | Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP | Epreuve de synthèse | | | Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final |
| | | | Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet | Questionnaire professionnel | Entretien technique | |
| Vendre en magasin des produits et des prestations de services | | | | | | |
| Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin | L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté Les besoins et les motivations du client sont clairement identifiés La(les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client Une vente additionnelle, un service ou un produit de substitution est proposé Les points forts et les axes d'amélioration sont identifiés par le vendeur Le développement durable est intégré dans les argumentaires de vente Les calculs commerciaux sont effectués avec exactitude | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client | La description de l'organisation du magasin est complète Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement identifié Les points forts du magasin sont présentés Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées Des remontées d'informations au sujet de l'assortiment de l'entreprise sont effectuées La politique RSE de son entreprise est connue et appliquée | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise | Des techniques d'écoute active sont pratiquées Les informations pertinentes de l'entretien sont exploitées Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées La solution proposée préserve les intérêts du client et de l'entreprise Les informations transmises aux personnes concernées sont factuelles | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 9/28 |

| Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation | | Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation | | | | |
|---|--|---|---|-----------------------------|--------------------------|--|
| Compétences professionnelles | Critères d'évaluation | Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP | Epreuve de synthèse | | | Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final |
| | | | Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet | Questionnaire professionnel | Entretien technique | |
| Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente | | | | | | |
| Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation | Les circuits d'approvisionnements des produits sont connus Les principes d'implantation d'un linéaire sont maîtrisés Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promos) Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising Le tri sélectif des déchets est correctement effectué | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés | Le choix et l'emplacement des produits est pertinent par rapport aux préconisations de l'entreprise Les mises en scène proposées sont réalisables La signalétique est mise en place Les produits nouveaux sont visibles | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente | L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés Les propositions pour l'atteinte des objectifs fixés sont adaptées | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Obligations réglementaires le cas échéant : | | | | | | |
| Sans objet | | | | | | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 10/28 |

03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre*

| Compétences transversales et critères d'évaluation | | Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel | | | | |
|--|---|---|---|-----------------------------|-------------------------------------|--|
| Compétences transversales | Critères d'évaluation | Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP | Epreuve de synthèse | | | Elément obligatoire introduit dans l'entretien final |
| | | | Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet | Questionnaire professionnel | Entretien technique | |
| Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer) | Les techniques d'écoute active sont pratiquées Les besoins et les motivations du client sont clairement identifiés La (les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client Des remontées d'informations au sujet de l'assortiment de l'entreprise sont effectuées Les informations pertinentes de l'entretien de vente sont exploitées Les informations transmises aux personnes concernées sont factuelles Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Intégrer les principes de développement durable dans son travail | La politique RSE de son entreprise est connue et appliquée Le développement durable est intégré dans les argumentaires de vente Le tri sélectif des déchets est correctement effectué | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Manipuler des chiffres et utiliser les ordres de grandeur | Les calculs commerciaux sont effectués avec exactitude L'identification et l'utilisation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 11/28 |

4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

Protocole d'intervention du jury propre au titre :

Lors des mises en situation professionnelles reconstituées de l'entretien de vente et du traitement de la réclamation, un des membres du jury tient le rôle du client. L'autre membre du jury observe le candidat.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

Sans objet.

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 12/28 |

Annexe

Plateau technique de la session Titre Professionnel

Titre professionnel : Vendeur(se) Conseil en Magasin

➤ **Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel**

L'évaluation se déroule en centre de formation

➤ **Les locaux pour la session TP**

| Désignation et description des locaux | Observations |
|--|--------------|
| Un espace individuel de préparation pour chaque candidat(e) de type bureau ou petite salle | |
| Une salle d'épreuve pour chaque jury de type salle de cours ou salle de réunion | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 13/28 |

➤ **Les équipements pour la session TP**

| Désignation et description | Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum | Dotation individuelle |
|--|--|--|
| Postes de travail | <p>Dans la salle d'épreuve, pour un candidat</p> <p>2 tables accolées,</p> <p>1 table séparée pour disposer les référentiels et documents nécessaires à la validation,</p> <p>3 chaises,</p> <p>1 ordinateur avec vidéoprojecteur et un écran de projection,</p> <p>1 imprimante,</p> <p>1 paper-board ou tableau blanc.</p> | <p>Dans l'espace individuel de préparation 1 table et 1 chaise</p> |
| Machines et matériel | Sans objet. | Sans objet. |
| Outillage | Sans objet. | Sans objet. |
| Petit outillage | <p>2 calculatrices pour les membres du jury,</p> <p>Feuilles de papier vierges et stylos pour les membres du jury,</p> <p>Feutres ou marqueurs pour paper-board ou tableau blanc,</p> <p>Du "scotch", des aimants, ou des punaises pour afficher les fiches produit.</p> | <p>1 calculatrice</p> <p>Feuilles de papier vierges</p> |
| Equipements de protection individuelle (EPI) | Sans objet. | Sans objet. |
| Matière d'œuvre | Sans objet. | Sans objet. |
| Documentation | Catalogues ou prospectus promotionnels de magasin en double exemplaires, récents par rapport à la date de l'épreuve. Ils doivent correspondre aux secteurs d'activités des candidats. | Sans objet. |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 14/28 |

| Désignation et description | Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum | Dotation individuelle |
|----------------------------|---|-----------------------|
| Autres | Sans objet. | Sans objet. |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 15/28 |



REFERENTIEL DE CERTIFICATION
DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES
Vendeur(se) Conseil en Magasin

REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Vendeur(se) Conseil en Magasin

Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

CCP 1 - Vendre en magasin des produits et des prestations de services

| Modalités | Pour tout candidat | Compétences évaluées | Durée | Observations |
|--|-------------------------------------|--|------------|--|
| Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet | <input checked="" type="checkbox"/> | Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise | 00 h 35 mn | Le candidat apporte les fiches-produit de son annexe au DSPP relative à la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin ». Pendant 15 minutes, le candidat mène un entretien de vente en utilisant les fiches-produits comme support. L'un des évaluateurs assure le rôle du client. A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat prépare un entretien de réclamation pendant 10 minutes. Le candidat mène ensuite un entretien de réclamation pendant 10 minutes. L'un des évaluateurs assure le rôle du client. |
| Questionnaire professionnel | <input type="checkbox"/> | Sans Objet | | Sans objet. |
| Entretien technique | <input checked="" type="checkbox"/> | Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Traiter les réclamations du client en prenant en compte les intérêts de son entreprise | 00 h 20 mn | L'entretien technique se déroule en deux temps : - Pendant 10 minutes, le candidat analyse son entretien de vente et propose des axes de progrès. Il répond aux questions des évaluateurs. - Pendant 10 minutes, le candidat analyse son entretien de réclamation et répond aux questions des évaluateurs. Les évaluateurs s'appuient sur un guide d'entretien. |
| Questionnement à partir d'une annexe DSPP | <input checked="" type="checkbox"/> | Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin | 00 h 15 mn | En amont de la session de validation, le candidat constitue deux annexes à son DSPP. Pendant 5 minutes, le candidat présente ces annexes. Les évaluateurs s'appuient sur un guide de questionnement pour |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 19/28 |

| Modalités | Pour tout candidat | Compétences évaluées | Durée | Observations |
|-----------|--------------------|----------------------|-------|---|
| | | | | <p>interroger le candidat pendant 10 minutes.</p> <p>Pour l'annexe relative à la compétence « Valoriser son entreprise et sa connaissance de l'environnement professionnel pour adapter son discours aux besoins du client », le candidat choisit un magasin significatif de sa pratique professionnelle. Cette annexe comporte 6 pages maximum, hors du plan du magasin qui peut être joint. Le candidat rédige l'annexe à l'aide d'un traitement de texte.</p> <p>Contenu :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat fournit une présentation de l'entreprise avec ses principales caractéristiques, son groupe d'appartenance, sa politique commerciale, ses atouts, sa stratégie, et ses perspectives de développement ; - Il présente le magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, de sa zone de chalandise, son organisation, son concept de vente, sa politique d'assortiment, et ses implantations ; - Il rédige un rapport d'étonnement après la visite du principal concurrent du magasin, portant sur l'accès, l'aspect général du magasin, l'état des rayons, la présentation des produits, les animations et promotions, les services proposés, le personnel. Le candidat identifie les actions transférables dans le magasin significatif de son expérience. - Il décrit comment il s'organise pour recueillir les informations sur les produits qu'il vend, les nouveautés et les innovations. Il décrit également comment il recueille des informations auprès de la clientèle concernant le magasin et ses produits et comment il transmet ces informations à sa hiérarchie. <p>Pour l'évaluation de la compétence « Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin », le candidat élabore 12 fiches descriptives d'articles d'une même famille de produits. Chaque fiche en format A4 recto contient :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la photo de l'article, - son prix, |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 20/28 |

| Modalités | Pour tout candidat | Compétences évaluées | Durée | Observations |
|-----------|--------------------|--|--------------------------|---|
| | | | | - ses caractéristiques techniques et commerciales, - les services associés. Ces fiches-produit seront réutilisées lors de la mise en situation professionnelle. |
| | | Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs | 01 h 10 mn 01 h 00 mn | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 21/28 |

CCP 2 - Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente

| Modalités | Pour tout candidat | Compétences évaluées | Durée | Observations |
|--|-------------------------------------|---|--------------------------|--|
| Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet | <input checked="" type="checkbox"/> | Assurer la mise en rayon, le rangement et le réassort des produits dans l'espace de vente, conformément aux règles d'implantation Participer aux ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs de vente Valoriser les produits, notamment les promotions et les nouveautés | 01 h 20 mn | A partir d'un scénario tiré au sort, le candidat commente une série de photos de linéaires de son secteur d'activité pendant 15 minutes. Il fait des propositions d'amélioration et échange avec les évaluateurs. Pendant 20 minutes, le candidat prépare une proposition de mise en scène à partir d'un catalogue ou prospectus promotionnel de son secteur d'activité remis par le jury. Il présente sa proposition et échange avec les évaluateurs pendant 15 minutes. Pendant 15 minutes, à partir d'un scénario tiré au sort, le candidat analyse un tableau de bord de son secteur d'activité. Pendant 15 minutes, il restitue son analyse et échange avec les évaluateurs. |
| Questionnaire professionnel | <input type="checkbox"/> | Sans Objet | | Sans objet. |
| Entretien technique | <input type="checkbox"/> | Sans Objet | | Sans objet. |
| Questionnement à partir d'une annexe DSPP | <input type="checkbox"/> | Sans Objet | | Sans objet. |
| Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs | | | 01 h 20 mn 00 h 45 mn | |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 22/28 |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 23/28 |

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP

| N° CCP | VENDEUR(SE) SPECIALISE(E) EN MAGASIN Arrêté du 25/01/2007 | N° CCP | Vendeur(se) Conseil en Magasin Arrêté du 16/01/2012 |
|-----------|--|-----------|--|
| CCP 2 | VENDRE ET NEGOCIER EN FACE-A-FACE DES PRODUITS OU DES PRESTATIONS DE SERVICES. | CCP 1 | Vendre en magasin des produits et des prestations de services |
| CCP 1 | CONTRIBUER A L'ANIMATION ET AUX RESULTATS D'UN LINEAIRE OU D'UN POINT DE VENTE | CCP 2 | Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente |

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 24/28 |

GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION du Référentiel de Certification (RC)

EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La 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 du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

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

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. 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).

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 25/28 |

L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. 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,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

| Libellé abrégé | Code Titre Professionnel | Type de document | Version | Date de mise à jour | Date dernier JO | Page |
|----------------|--------------------------|------------------|---------|---------------------|-----------------|-------|
| VCM | TP-00520 | RC | 03 | 13/05/2014 | 24/01/2012 | 26/28 |

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."

