



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Conseiller commercial

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Conseiller commercial

Sigle du titre professionnel : CC

Niveau : IV

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

Code(s) ROME : D1403, D1404, D1501

Formacode : 34561, 34592, 34593, 34517, 34582

Date de l'arrêté : 12/12/2017

Date de parution au JO de l'arrêté : 21/12/2017

Date d'effet de l'arrêté : 31/07/2018

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
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	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 RC 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
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	4/30

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

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	Prospecter à distance Prospecter physiquement Représenter l'entreprise et valoriser son image Conduire un entretien de vente Assurer le suivi de ses ventes	01 h 55 min	La mise en situation comporte cinq phases : 1) Le candidat choisit un contexte d'entreprise qui commercialise des produits ou des services référencés parmi les deux proposés par l'organisateur en début de session. Il en prend connaissance pendant 45 minutes. 2) Le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client. 3) Le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui. 4) Le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client. 5) Le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat prend connaissance durant 15 minutes d'un tableau de bord en lien avec le contexte d'entreprise de la mise en situation. Le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans Objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille professionnelle et commerciale Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité Prospecter à distance Fidéliser son portefeuille client	00 h 40 min	Le questionnement à partir de productions se déroule après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. Le questionnement est basé sur des productions écrites, rédigées par le candidat en amont de l'épreuve. Pour chaque compétence, la production décrit une action menée, les moyens utilisés et les résultats obtenus. Le jury questionne le candidat à partir de ses productions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury questionne le candidat sur les principales actions mentionnées dans le DP. Le jury questionne le candidat sur sa compréhension de son environnement professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	03 h 30 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Sans objet

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

En amont de la session titre, le candidat rédige quatre documents comprenant chacun, hors page de garde et sommaire, de 3 à 8 pages maximum et entre 7000 et 12000 caractères (espaces compris). Ces documents peuvent comporter des schémas, illustrations ou photos. A minima, deux de ces documents doivent correspondre à une expérience en entreprise.

Le premier document est relatif à la compétence « Assurer une veille professionnelle et commerciale ». Le candidat présente brièvement le service commercial concerné. Il décrit le système de veille qu'il a mis en place et les sources d'information qui lui ont permis de repérer et d'identifier les concurrents et leur positionnement sur le marché. Il explicite sa sélection des sources d'information par rapport au type d'information recherché.

Le second document est relatif à la compétence « Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité ». À partir d'un cas précis, le candidat présente le plan d'action à mettre en œuvre en détaillant les étapes, les actions, les durées, les moyens mobilisés et les résultats obtenus. Il décrit les procédures mises en œuvre pour respecter la politique commerciale de l'entreprise et les spécificités des clients de son secteur géographique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	6/30

Le troisième document est relatif à la compétence « Prospecter à distance ». Le candidat décrit, pour une action de prospection qu'il a réalisée, la méthode de ciblage de prospects employée, le type d'outils de ciblage utilisé, la typologie de cible définie, les canaux de communication adoptés, les techniques de prise de rendez-vous appliquées et les résultats obtenus.

Le quatrième document est relatif à la compétence « Fidéliser son portefeuille client ». Le candidat présente la politique commerciale de l'entreprise concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a menée, les offres promotionnelles proposées, le type d'informations transmises ainsi que les canaux de communication adoptés en fonction des profils de client ciblés.

Précisions pour le candidat VAE :

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	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)
Prospecter un secteur de vente					
Assurer une veille professionnelle et commerciale	<p>Le système de veille mis en place permet une actualisation régulière des informations</p> <p>Les principaux concurrents et leur positionnement sur le marché sont connus</p> <p>Les sources d'information pertinentes pour un secteur d'activité donné sont connues</p> <p>La recherche d'information est menée de manière efficace</p> <p>La sélection des sources d'information est pertinente par rapport au type d'information recherché</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité	<p>Les moyens d'action prennent en compte la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>Les outils digitaux et logiciels dédiés à la gestion de la relation client sont utilisés à bon escient</p> <p>Les activités sont cohérentes avec le plan d'actions commerciales</p> <p>La planification des activités tient compte des spécificités des clients de son secteur géographique</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospecter à distance	<p>La cible de prospects ou de clients est cohérente avec le plan d'actions commerciales</p> <p>Les techniques de prise de rendez-vous sont maîtrisées</p> <p>L'utilisation des outils digitaux est maîtrisée</p> <p>Le langage est adapté à la cible et au canal de communication</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prospecter physiquement	<p>La présentation met en valeur le produit ou le service</p> <p>Le langage est adapté au prospect</p> <p>Les techniques d'écoute active et de questionnement sont mises en œuvre</p> <p>Les informations recueillies permettent la qualification du prospect</p> <p>Le fichier prospects/clients est mis à jour</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	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)
Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	L'analyse de l'activité commerciale et des résultats est pertinente Les causes d'éventuels écarts entre les objectifs fixés et les résultats sont identifiées La note de synthèse est claire et comporte des informations exploitables par un tiers Les propositions d'actions correctives sont réalisables	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers					
Représenter l'entreprise et valoriser son image	La présentation met en valeur les produits et services de l'entreprise La présentation de l'entreprise et de ses produits et services est adaptée à l'interlocuteur La présentation de l'entreprise et de ses produits et services est adaptée aux canaux de communication Les règles de confidentialité des réseaux sociaux sont connues	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conduire un entretien de vente	La préparation de l'entretien prend en compte les caractéristiques du prospect/client Les avantages du produit ou service sont illustrés avec des supports adaptés aux prospects/clients Le niveau d'information du prospect/client est identifié Les besoins et attentes du client sont identifiés L'argumentation est personnalisée Les objections sont traitées de manière efficace La conclusion de l'entretien de vente est adaptée à la situation	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi de ses ventes	Les procédures de l'entreprise sont respectées Suite à une réclamation, la solution proposée satisfait le client et préserve les intérêts de l'entreprise Le litige est traité dans les limites de son champ de responsabilité Le dossier est transmis aux services compétents si nécessaire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	9/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Fidéliser son portefeuille client	<p>Les actions de fidélisation respectent la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>Les offres proposées sont adaptées au profil du client ciblé</p> <p>Le client est régulièrement informé de l'évolution des produits ou des services de l'entreprise et des offres promotionnelles via des canaux adaptés</p> <p>Les comptes inactifs sont détectés et relancés régulièrement</p>	<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
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	10/30

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Organiser son activité commerciale en cohérence avec les objectifs fixés	Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
Communiquer oralement et par écrit dans son activité commerciale	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Conduire un entretien de vente
	Fidéliser son portefeuille client
	Prospecter à distance
	Prospecter physiquement
Utiliser les outils digitaux dans son activité commerciale	Représenter l'entreprise et valoriser son image
	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte
	Assurer le suivi de ses ventes
	Assurer une veille professionnelle et commerciale
	Conduire un entretien de vente
	Fidéliser son portefeuille client
	Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité
	Prospecter à distance
Prospecter physiquement	
Représenter l'entreprise et valoriser son image	

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 30 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Lors de la mise en situation professionnelle un membre du jury assure le rôle du prospect/client. Il se base sur un scénario fourni.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	11/30

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Un surveillant est présent

- pendant que le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en amont de la mise en situation ;
- pendant que le candidat prend connaissance du tableau de bord en amont de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	12/30



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Conseiller commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	13/30

CCP

Prospecter un secteur de vente

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	Prospecter physiquement Prospecter à distance	01 h 05 min	La mise en situation comporte trois phases : 1) Le candidat choisit un contexte d'entreprise qui commercialise des produits ou des services référencés parmi les deux proposés par l'organisateur en début de session. Il en prend connaissance pendant 45 minutes. 2) Le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client. 3) Le candidat contacte le prospect par téléphone et prend rendez-vous avec lui. Il complète la fiche client et la remet au jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Analyser ses performances commerciales et en rendre compte	00 h 35 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le candidat prend connaissance durant 15 minutes d'un tableau de bord en lien avec le contexte d'entreprise de la mise en situation. Le jury questionne le candidat au sujet de son analyse des données du tableau de bord.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité Prospecter à distance Assurer une veille professionnelle et commerciale	00 h 30 min	Le questionnement à partir de productions se déroule après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. Le questionnement est basé sur des productions écrites, rédigées par le candidat en amont de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	15/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Pour chaque compétence, la production décrit une action commerciale menée, les moyens utilisés et les résultats obtenus. Le jury questionne le candidat à partir de ses productions.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Sans objet

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

En amont de la session certificat de compétence, le candidat rédige trois documents comprenant chacun, hors page de garde et sommaire, de 3 à 8 pages maximum et entre 7000 et 12000 caractères (espaces compris). Ces documents peuvent comporter des schémas, illustrations ou photos. A minima, deux de ces documents doivent correspondre à une expérience en entreprise.

Le premier document est relatif à la compétence « Assurer une veille professionnelle et commerciale ». Le candidat présente brièvement le service commercial concerné. Il décrit le système de veille qu'il a mis en place et les sources d'information qui lui ont permis de repérer et d'identifier les concurrents et leur positionnement sur le marché. Il explicite sa sélection des sources d'information par rapport au type d'information recherché.

Le second document est relatif à la compétence « Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales et organiser son activité ». À partir d'un cas précis, le candidat présente le plan d'action à mettre en œuvre en détaillant les étapes, les actions, les durées, les moyens mobilisés et les résultats obtenus. Il décrit les procédures mises en œuvre pour respecter la politique commerciale de l'entreprise et les spécificités des clients de son secteur géographique.

Le troisième document est relatif à la compétence « Prospecter à distance ». Le candidat décrit, pour une action de prospection qu'il a réalisée, la méthode de ciblage de prospects employée, le type d'outils de ciblage utilisé, la typologie de cible définie, les canaux de communication adoptés, les techniques de prise de rendez-vous appliquées et les résultats obtenus.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	16/30

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	17/30

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

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 10 min

Protocole d'intervention du jury :

Lors de la mise en situation professionnelle un membre du jury assure le rôle du prospect/client. Il se base sur un scénario fourni.

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

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Un surveillant est présent

- pendant que le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en amont de la mise en situation ;
- pendant que le candidat prend connaissance du tableau de bord en amont de l'entretien technique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	18/30

CCP

Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

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	Assurer le suivi de ses ventes Conduire un entretien de vente Représenter l'entreprise et valoriser son image	01 h 50 min	La mise en situation comporte quatre phases : 1) Le candidat choisit un contexte d'entreprise qui commercialise des produits ou des services référencés parmi les deux proposés par l'organisateur en début de session. Il en prend connaissance pendant 45 minutes. 2) Le candidat tient un stand dans le cadre d'une manifestation commerciale reconstituée. L'un des membres du jury assure le rôle d'un prospect. Le candidat lui présente les produits ou les services de l'entreprise. Pendant cette phase de découverte des besoins du prospect, le candidat réunit les informations nécessaires pour un entretien de vente. Il renseigne la fiche client. 3) Le candidat conduit un entretien de vente en face à face avec le prospect. Il complète la fiche client. 4) Le candidat traite une réclamation dans le cadre d'un entretien de suivi clientèle en face à face. Il complète la fiche client et la remet au jury.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Assurer le suivi de ses ventes Conduire un entretien de vente Représenter l'entreprise et valoriser son image	00 h 10 min	L'entretien technique se déroule à l'issue de la mise en situation. Le jury questionne le candidat sur sa prestation pendant sa mise en situation. Un guide d'entretien est à sa disposition.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Fidéliser son portefeuille client	00 h 10 min	Le questionnement à partir de production se déroule après la mise en situation professionnelle et l'entretien technique. Le questionnement est basé sur une production écrite rédigée par le candidat en amont de l'épreuve.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	19/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Cette production décrit une action de fidélisation menée en entreprise, les moyens utilisés et les résultats obtenus. Le jury questionne le candidat à partir de sa production.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 10 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Sans objet

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

Sans objet

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

En amont de la session certificat de compétence, le candidat rédige un document comprenant, hors page de garde et sommaire, de 3 à 8 pages maximum et entre 7000 et 12000 caractères (espaces compris). Ce document peut comporter des schémas, illustrations ou photos.

Ce document est relatif à la compétence « Fidéliser son portefeuille client ». Le candidat présente la politique commerciale de l'entreprise concernant la fidélisation de ses clients. Il décrit, pour une action de fidélisation qu'il a menée, les offres promotionnelles proposées, le type d'informations transmises ainsi que les canaux de communication adoptés en fonction des profils de client ciblés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	20/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

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

Protocole d'intervention du jury :

Lors de la mise en situation professionnelle un membre du jury assure le rôle du prospect/client. Il se base sur un scénario fourni.

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

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

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

Un surveillant est présent pendant que le candidat prend connaissance du contexte d'entreprise en amont de la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	21/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Conseiller commercial

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	1 salle de préparation pour le candidat, équipée d'une table, d'une chaise. 1 salle pour la mise en situation avec le jury, équipée d'un téléphone avec haut-parleur, d'une table et de chaises. 1 bureau équipé d'une table, d'une chaise, d'un ordinateur et d'un téléphone avec haut-parleur.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	1 salle de préparation pour le candidat, équipée d'une table, d'une chaise. 1 salle pour l'entretien technique avec le jury, équipée d'une table et de chaises.	Sans objet
Questionnement à partir de productions	1 salle équipée d'une table et de chaises.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	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	Un ordinateur équipé d'une suite bureautique et relié à une imprimante	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	24/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

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

Commercial Arrêté du 07/02/2013		Conseiller commercial Arrêté du 12/12/2017	
CCP	Prospecter un secteur de vente et organiser son activité commerciale	CCP	Prospecter un secteur de vente
CCP	Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers	CCP	Vendre en face à face des produits et des services référencés aux entreprises et aux particuliers

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	25/30

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel de certification (RC)

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 de certification.

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 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).

Questionnaire professionnel

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

Questionnement à partir de production(s)

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

Entretien final

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

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CC	RC	TP-00115	08	21/12/2017	04/12/2017	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."

