

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Employé commercial

Niveau 3

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	1/34



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Employé commercial**

**Sigle du titre professionnel : EC**

**Niveau : 3** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 312m - Commerce, vente - pas de fonction dominante-**

**Code(s) ROME : D1106, D1505, D1507, N1103, N1105**

**Formacode : 34566, 31734**

**Date de l'arrêté : 28/09/2022**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 13/10/2022**

**Date d'effet de l'arrêté : 15/12/2022**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	3/34

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<p><b>Mise en situation professionnelle</b></p>	<p>Approvisionner l'unité marchande            Contribuer à la gestion et optimiser les stocks            Traiter les commandes de produits de clients            Accueillir, renseigner et servir les clients            Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat            Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service</p>	<p>02 h 05 min</p>	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alimentaire ;</li> <li>- équipement de la personne ;</li> <li>- équipement de la maison.</li> </ul> <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties.</p> <p><b>1.</b> Pendant 1 heure, le candidat prend connaissance du sujet, des consignes, des documents nécessaires et des maquettes à compléter. Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;</li> <li>• vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;</li> <li>• réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante ;</li> <li>• prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;</li> <li>• analyse la description d'une situation d'encaissement, et propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.</li> </ul> <p><b>2.</b> Pendant 40 min, le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies (10 min) ;</li> <li>• son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande (10 min) ;</li> <li>• son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal (10 min) ;</li> <li>• son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).</li> </ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	4/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p><b>3.</b> En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.</li> <li>• Pendant 10 minutes le jury questionne le candidat sur sa pratique. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</li> </ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer la présentation marchande des produits	00 h 30 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p>
<b>Entretien final</b>		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 50 min	

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

Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.

Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.

Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

### Caractéristiques des fiches produits

Les quatre fiches produit représentent des produits proposés par l'unité marchande qui est présentée dans le diaporama préparé pour le questionnement à partir d'une production.

Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	5/34

Sur chaque fiche produit figure :

- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement...) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

**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 l'examen, le candidat conçoit un diaporama.

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

Pour la réalisation de ce document :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	6/34

### **Caractéristiques du diaporama**

Le diaporama fait référence à la mise en œuvre de la compétence « Assurer la présentation marchande des produits » dans une unité marchande.

Il comporte 13 à 16 diapositives incluant des photos, des illustrations ou schémas hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente l'unité marchande :

- le type de magasin ;
- sa localisation ;
- ses atouts ;
- sa politique RSE ;
- les règles sanitaires en vigueur ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 1 à 2 diapositives, le candidat présente la ou les réserves de l'unité marchande :

- l'organisation ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le contexte de la mise en rayon :

- la gamme des produits concernés ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;
- la gestion des flux clients ;
- le respect des règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le résultat de la mise en rayon :

- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon.

Le candidat peut ajouter un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique, ou une copie des commandes.

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :

- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en place de cette opération ;
- le respect des consignes données par son supérieur hiérarchique.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	7/34

Sur 2 à 3 diapositives le candidat présente le résultat de la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :

- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon ;
- un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique.

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

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat à la VAE élabore le diaporama à partir de son expérience professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	8/34



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

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal</b>					
Approvisionner l'unité marchande	<p>Les anomalies liées à la livraison sont repérées et signalées</p> <p>Les ajustements proposés sont adaptés</p> <p>Les produits sont stockés, rangés et mis à disposition dans le respect des principes de sécurité et d'optimisation de l'effort</p> <p>Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la présentation marchande des produits	<p>La mise en rayon de l'offre produits respecte le droit et les réglementations relatifs au commerce, les règles de merchandising d'organisation et de merchandising de séduction</p> <p>Le réassort de l'offre produits est réalisé</p> <p>Le réassort tient compte des flux clients et des objectifs commerciaux</p> <p>Les règles sanitaires et les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage sont appliquées</p> <p>Les mesures de prévention des risques sont appliquées et adaptées</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la gestion et optimiser les stocks	<p>Les comptages de stocks sont fiables</p> <p>Les quantités commandées sont cohérentes avec les besoins du rayon</p> <p>Les anomalies de stock signalées sont réelles</p> <p>La procédure d'enregistrement des démarques connues est respectée</p> <p>Les inventaires sont réalisés dans le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise</p> <p>L'information remontée à la hiérarchie concernant la mise à jour des paramètres des commandes prend en compte l'état des stocks, les ventes, les réservations clients, les anomalies et les objectifs commerciaux définis par la hiérarchie</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
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	9/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Traiter les commandes de produits de clients	<p>La quantité et la qualité des produits prélevés correspondent à la commande client</p> <p>Les anomalies sont signalées à la hiérarchie</p> <p>Les consignes sont respectées</p> <p>Le panier est constitué en unités de manutention adaptées aux caractéristiques des produits</p> <p>Les opérations de traitement des commandes sont validées</p> <p>Les principes de sécurité et d'optimisation de l'effort sont appliqués</p> <p>Les règles sanitaires, de qualité et de sécurité sont respectées</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal</b>					
Accueillir, renseigner et servir les clients	<p>Les clients sont accueillis, renseignés et servis en prenant en compte d'éventuelles situations de handicap</p> <p>Les renseignements communiqués au client tiennent compte de sa demande et de son parcours d'achat</p> <p>Le client est servi en fonction de sa demande et en prenant en compte son parcours d'achat</p> <p>L'offre de produits et de services est valorisée</p> <p>Les comportements adoptés sont propices à la satisfaction et à la fidélisation du client</p> <p>Les clients sont accompagnés vers les caisses traditionnelles ou les caisses en libre-service</p> <p>Les réclamations courantes des clients sont prises en charge et transmises à la hiérarchie</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
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	10/34

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat	<p>Le dispositif d'aide à l'achat proposé est adapté à la demande et au parcours d'achat du client</p> <p>Le fonctionnement du dispositif d'aide à l'achat est expliqué</p> <p>Le client est accompagné dans l'utilisation des dispositifs d'aide à l'achat en prenant en compte une éventuelle situation de handicap</p> <p>Les dispositifs d'aide à l'achat sont mis en fonction</p> <p>Le premier niveau de maintenance des dispositifs d'aide à l'achat est réalisé</p> <p>Les informations recueillies auprès des clients sont transmises à la hiérarchie</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	<p>Les techniques d'accueil en caisse sont mises en œuvre</p> <p>Les procédures de contrôle des moyens de paiement sont respectées</p> <p>Les procédures de lutte contre la démarque en caisse sont appliquées</p> <p>Les techniques et procédures d'encaissement sont maîtrisées</p> <p>Les marchandises vendues sont enregistrées et les règlements sont encaissés</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b>					
Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	11/34

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients
Respecter des règles et des procédures	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients
Mobiliser les environnements numériques	Accueillir, renseigner et servir les clients
	Approvisionner l'unité marchande
	Assurer la présentation marchande des produits
	Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat
	Contribuer à la gestion et optimiser les stocks
	Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service
	Traiter les commandes de produits de clients

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 50 min

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	12/34

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

Lors de la troisième partie de la mise en situation professionnelle l'un des membres du jury assure le rôle du client ; l'autre membre du jury observe l'interaction.

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

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

Sans objet.

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

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	13/34



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Employé commercial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	15/34





## CCP

### Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal

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

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

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Approvisionner l'unité marchande Contribuer à la gestion et optimiser les stocks Traiter les commandes de produits de clients	01 h 15 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- alimentaire ;</li><li>- équipement de la personne ;</li><li>- équipement de la maison.</li></ul> <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.</p> <p>La mise en situation comporte deux parties :</p> <p><b>1.</b> Pendant 45 minutes, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• vérifie la conformité d'une livraison à l'aide de documents relatifs à la livraison, identifie d'éventuelles anomalies et les signale en complétant la maquette correspondante ;</li></ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	17/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• vérifie l'état des stocks réels et propose si nécessaire des ajustements de commande cohérents avec les besoins du rayon en complétant la maquette correspondante ;</li> <li>• réalise une action de relation client lors du traitement d'une commande effectuée en ligne ou dans l'unité marchande, en complétant la maquette correspondante.</li> </ul> <p>2. Le jury questionne le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pendant 10 minutes sur son travail relatif au contrôle d'une livraison et au signalement d'éventuelles anomalies ;</li> <li>• pendant 10 minutes sur son travail relatif à la mise à jour des stocks réels et à l'ajustement de commande ;</li> <li>• pendant 10 minutes sur son travail relatif au traitement d'une commande d'un client dans le cadre d'un parcours d'achat omnicanal.</li> </ul> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer la présentation marchande des produits	00 h 30 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat conçoit un diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le candidat présente son diaporama.</p> <p>Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat au sujet de son diaporama.</p> <p>Le jury s'appuie sur un guide de questionnement.</p>
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		01 h 45 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	18/34

**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 l'examen, le candidat élabore un diaporama relatif à la compétence « Assurer la présentation marchande des produits ».

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

Pour la réalisation de ce document :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

Il comporte 13 à 16 diapositives incluant des photos, des illustrations ou schémas hors page de garde et sommaire.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente l'unité marchande :

- le type de magasin ;
- sa localisation ;
- ses atouts ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	19/34

- sa politique RSE ;
- les règles sanitaires en vigueur ;
- les obligations légales de valorisation des déchets et de réduction du gaspillage appliquées.

Sur 1 à 2 diapositives, le candidat présente la ou les réserves de l'unité marchande :

- l'organisation ;
- les règles de stockage ;
- les règles d'hygiène et de sécurité ;
- le tri sélectif des déchets.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le contexte de la mise en rayon :

- la gamme des produits concernés ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en rayon de l'offre produits afin de maintenir l'aspect marchand et l'attractivité de l'unité marchande ;
- la gestion des flux clients ;
- le respect des règles de merchandising d'organisation et de séduction.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le résultat de la mise en rayon :

- 2 à 3 photos du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon.

Le candidat peut ajouter un planogramme fourni par son supérieur hiérarchique, ou une copie des commandes.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :

- la période de l'année, l'univers, le rayon et la gamme de produits concernés par cette opération ;
- le lieu d'implantation ;
- les moyens matériels et humains déployés ;
- les étapes successives permettant la mise en place de cette opération ;
- le respect des consignes données par son supérieur hiérarchique.

Sur 2 à 3 diapositives, le candidat présente le résultat de la mise en place d'une opération commerciale ou promotionnelle :

- 2 à 3 photos de du rayon concerné, illustrant le contexte de la mise en rayon ;
- un planogramme fourni par son hiérarchique.

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

Pendant 15 minutes, le candidat présente le diaporama.

Pendant 15 minutes, le jury questionne le candidat à partir de sa présentation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	20/34

**Précisions pour le candidat VAE :**

Le candidat à la VAE élabore le diaporama à partir de son expérience professionnelle.

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

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

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

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

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	21/34



## CCP

### Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

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

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

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

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Mise en situation professionnelle</b>	Accueillir, renseigner et servir les clients Contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat Tenir un poste de caisse et superviser les caisses libre-service	00 h 55 min	<p>En amont de la session d'examen, le candidat choisit un univers parmi trois :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- alimentaire ;</li><li>- équipement de la personne ;</li><li>- équipement de la maison.</li></ul> <p>Avant la mise en situation, le candidat tire au sort un sujet en lien avec l'univers choisi.</p> <p>Le jury ou le responsable de session donne au candidat le dossier avec les documents relatifs au sujet. Le dossier comprend les consignes, les documents nécessaires et des maquettes à compléter.</p> <p>La mise en situation comporte trois parties :</p> <p><b>1.</b> Pendant 20 minutes, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prend connaissance des dispositifs d'aide à l'achat ;</li><li>• analyse une situation d'encaissement décrite dans le cadre d'un scénario, propose des actions correctives en complétant la maquette correspondante.</li></ul>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	23/34

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<p><b>2.</b> Le jury questionne le candidat sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• son analyse d'une situation d'encaissement et les actions correctives apportées (10 min).</li> </ul> <p><b>3.</b> En amont de la session d'examen, le candidat conçoit quatre fiches produit. L'un des membres du jury choisit un produit et assure le rôle d'un client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendant 15 minutes, le candidat accueille, renseigne et sert le client à l'aide de ses fiches produit. Il explique au client le fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat.</li> <li>• Pendant 10 minutes, le jury questionne le candidat sur sa pratique.</li> </ul>
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 55 min	

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

Pour accueillir, renseigner et servir le client, le candidat prépare quatre fiches produit en amont de la session.

Un des membres du jury assure le rôle du client et sollicite le candidat au sujet d'un produit.

Pour contribuer à l'amélioration de l'expérience d'achat, la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat se fera avec le logiciel PowerPoint.

### Caractéristiques des fiches produits

Les fiches sont en format A4 recto, imprimées en couleur. Le candidat inscrit son nom en haut droite sur chaque fiche produit.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	24/34



Sur chaque fiche produit figure :

- la photo du produit ;
- la désignation et la référence du produit ;
- le prix du produit et les informations relatives au prix du produit (éco-participation) ;
- les principales caractéristiques techniques du produit ;
- les principaux services de l'unité marchande associés au produit (livraison, facilité de paiement...) ;
- les conditions d'échange et de remboursement.

Pour la réalisation de ce document :

- Le candidat qui se présente à une session d'examen du titre ou du certificat de compétences professionnelles après un parcours de formation réalise ce document à partir d'une période en entreprise, d'une durée minimale de 280 heures pour le titre professionnel et de 140 heures pour un certificat de compétence. Cette période est obligatoire pour se présenter aux épreuves du titre ou du certificat de compétences professionnelles. Le candidat présente une preuve de cette période auprès du responsable de la session d'examen. Cette preuve est conservée avec les éléments du dossier du candidat.
- La période en entreprise est incluse dans le temps de travail en entreprise pour les contrats d'alternance.
- Le candidat qui se présente à une session d'examen en vue de l'obtention du titre par la validation des acquis de l'expérience (VAE) réalise le document à partir de son activité professionnelle

**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) :**

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	25/34

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Lors de la troisième partie de la mise en situation professionnelle l'un des membres du jury assure le rôle du client l'autre membre du jury assure le rôle d'observateur.

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

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet.

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

Une surveillance est requise si plusieurs candidats travaillent en même temps dans une même salle sur la partie écrite de la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	26/34

# Annexe 1

## Plateau technique d'évaluation

### Employé commercial

#### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Questionnement à partir de productions	Un local fermé équipé au minimum d'une table et de trois chaises, d'un poste informatique équipé, d'un port USB, d'un logiciel de présentation relié à un vidéoprojecteur	Adapter le nombre de bureaux ou de salles en fonction du nombre de passages simultanés de candidats.
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
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	27/34

### Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

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

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Poste informatique équipé : - du logiciel de présentation PowerPoint ; - d'un port pour connecter des supports de stockage.  Le poste informatique est relié au vidéoprojecteur.	1	Ce poste est utilisé lors de la simulation du fonctionnement d'un dispositif d'aide à l'achat. Ce poste est utilisé lors du questionnement à partir d'une production. L'organisateur dispose d'un support de stockage de données pour transférer les présentations des candidats sur le poste informatique.
	1	Vidéoprojecteur.	1	Le vidéoprojecteur est utilisé lors du questionnement à partir d'une production
Outils / Outillages	1	- calculatrice - surligneur - stylo	1	Chaque membre du jury a une calculatrice à sa disposition.
Équipements	1	Un poste informatique pour l'impression des sujets. Ce poste est relié à l'imprimante couleur et permet d'imprimer des fichiers au format PDF.	1	Ce poste sert à imprimer les sujets. L'organisateur imprime les sujets au fur et à mesure des tirages au sort.
	1	Imprimante couleur.	1	Sans objet
Matières d'œuvre	10	Feuilles de papier vierges.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	28/34

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

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

	<b>Employé commercial en magasin Arrêté du 26/05/2014</b>		<b>Employé commercial Arrêté du 28/09/2022</b>
CCP	Approvisionner un rayon ou un point de vente	CCP	Mettre à disposition des clients les produits de l'unité marchande dans un environnement omnicanal
CCP	Accueillir et accompagner le client dans un point de vente	CCP	Accueillir les clients et répondre à leur demande dans un environnement omnicanal

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	29/34



## Annexe 3

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

#### Mise en situation professionnelle

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

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

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

#### Entretien technique

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

#### Questionnaire professionnel

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

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

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

#### Entretien final

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

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

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

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
EC	RE	TP-00219	08	13/10/2022	17/10/2022	31/34





**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

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

