



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Vendeur-conseil en magasin

Niveau IV

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	1/32

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Vendeur-conseil en magasin

Sigle du titre professionnel : VCM

Niveau : IV

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

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

Formacode : 34502

Date de l'arrêté : 03/11/2016

Date de parution au JO de l'arrêté : 10/11/2016

Date d'effet de l'arrêté : 25/01/2017

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
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	3/32

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
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	4/32

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

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	Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente Participer à la gestion des flux marchandises Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente	01 h 50 min	La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions. Elle se situe dans l'univers marchand choisi par le candidat. Le jury donne au candidat un dossier avec des informations relatives au contexte de la mise en situation. Le candidat dispose de 45 minutes pour en prendre connaissance et la préparer. La mise en situation elle-même dure 1 h 05 : <ul style="list-style-type: none"> • pendant 15 minutes, le candidat commente les indicateurs d'un tableau de bord et propose un plan d'actions. • pendant 10 minutes, il commente des documents de réception et échange avec le jury sur la préparation et le rangement des produits. • pendant 15 minutes, il visualise des photos numériques de linéaires et de mises en avant puis il propose des améliorations. Il argumente ses choix d'implantation dans le cadre d'une opération promotionnelle. • pendant 15 minutes, il mène un entretien de vente • pendant 10 minutes, il réalise une action de relation client en magasin. Les membres du jury assurent le rôle des clients.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat au sujet de son analyse de l'entretien de vente, de l'action de relation client en magasin et de l'atteinte des objectifs de vente.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne	00 h 20 min	L'évaluation commence avec le questionnement à partir de productions préparées en amont de la session. Le candidat présente d'abord un diaporama au sujet d'un magasin de son choix et des produits vendus.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	5/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Ensuite, le jury interroge le candidat à partir d'une fiche produit.
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 50 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions. Le candidat conserve ses 12 fiches produit qui serviront de support visuel lors de l'entretien de vente.

En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un « contexte d'entreprise » qui se situe dans l'univers initialement choisi. Le jury lui transmet un dossier avec des informations et des documents relatifs au contexte dans lequel se déroule la mise en situation.

A partir du 1er mars 2019 et conformément à l'arrêté du 11/12/2018, les « Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle » ci-dessus sont annulées et remplacées, par :

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions.

Le candidat conserve ses 12 fiches produit qui serviront de support lors de l'entretien de vente.

En amont de la mise en situation, le candidat choisit un univers parmi trois : produits alimentaires ; produits non-alimentaires ; produits droguerie, parfumerie, hygiène (D-P-H).

Il tire au sort un numéro correspondant à un « dossier entreprise » qui se situe dans l'univers choisi.

Le jury lui transmet le « dossier entreprise » avec des informations et des documents relatifs au contexte dans lequel se déroule la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	6/32

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Le jury s'appuie sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :

Sans objet

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

L'évaluation commence avec le questionnement à partir de deux productions.

En amont de la session, le candidat choisit un univers proche de sa pratique professionnelle parmi les univers suivants : "Alimentation – Epicerie fine", "Bricolage – Jardinage", "Electroménager", "Multimédia", "Meuble – Décoration", "Sport", "Equipement de la personne (vêtements, accessoires, beauté)", "Jouets – Jeux vidéo", "Culture".

Il prépare :

1. un support de présentation « Magasin-produits » sous forme d'un diaporama de 10 diapositives, qui comporte :
 - la présentation de l'entreprise, ses principales caractéristiques, sa politique commerciale, ses atouts et sa stratégie de développement;
 - la présentation du magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, son organisation, sa politique d'assortiment au travers des différentes gammes et familles de produits, et leurs implantations;
 - la présentation de la synthèse d'une visite du principal concurrent et des propositions d'actions.
2. 12 fiches produit en format A4 recto, dont 9 fiches relatives à des produits d'une même famille de l'univers choisi et 3 fiches relatives aux produits complémentaires à cette famille. Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Lors de la session, le candidat commente d'abord son support de présentation « Magasin-produits » devant le jury. Ensuite, le jury choisit une fiche produit parmi les 12. Il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et pratiques d'achat des consommateurs et des produits complémentaires au produit concerné.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	7/32

A partir du 1er mars 2019 et conformément à l'arrêté du 11/12/2018, les « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » ci-dessus sont annulées et remplacées, par :

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

L'évaluation commence avec le questionnement à partir de deux productions.

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un magasin et 12 produits en vente dans ce magasin.

Il prépare :

1. un support de présentation « Magasin - produits » sous forme d'un diaporama de 10 diapositives, qui comporte :

- la présentation de l'entreprise, ses principales caractéristiques, sa politique commerciale, ses atouts et sa stratégie de développement ;
- la présentation du magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, son organisation, sa politique d'assortiment au travers des différentes gammes et familles de produits, et leurs implantations ;
- la présentation de la synthèse d'une visite du principal concurrent et des propositions d'actions.

2. 12 « fiches produit » en format A4 recto, dont 9 fiches relatives à des produits d'une même famille et 3 fiches relatives aux produits complémentaires à cette famille. Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Lors de la session, le candidat commente d'abord son support de présentation

« Magasin-produits » devant le jury. Ensuite, le jury choisit une fiche produit parmi les 12. Il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et pratiques d'achat des consommateurs et des produits complémentaires au produit concerné.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	8/32

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)
Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente					
Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne	<p>La description de l'organisation de la chaîne de valeur de l'enseigne est pertinente</p> <p>L'organisation et les méthodes mises en œuvre pour la recherche d'informations sont adaptées</p> <p>Les évolutions de produits et/ou de gammes du marché sont suivies</p> <p>Les caractéristiques des consommateurs et leurs comportements d'achat sont identifiés</p> <p>Les principaux concurrents sont connus et leur positionnement identifié</p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente	<p>Les règles de tenue de rayon sont maîtrisées (plein, propre, prix, rangement et promotions)</p> <p>Les mises en scène proposées sont pertinentes</p> <p>Les améliorations proposées sont conformes aux règles du merchandising</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participer à la gestion des flux marchandises	<p>Les procédures de réception des marchandises sont respectées</p> <p>Les anomalies de réception sont identifiées et communiquées aux personnes concernées</p> <p>Les consignes d'étiquetage et d'antivolage des produits sont respectées</p> <p>Les règles de rangement sont appliquées</p> <p>La manutention des produits est effectuée en respectant les règles d'hygiène, de sécurité et de prévention des risques</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendre et conseiller le client en magasin					
Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin	<p>L'ensemble des étapes de l'entretien de vente est respecté.</p> <p>Les besoins, motivations et intérêts du client sont clairement identifiés et pris en compte</p> <p>La (les) proposition(s) de produit(s) et leur(s) argumentation(s) tiennent compte des motivations du client</p> <p>La vente complémentaire proposée est pertinente</p> <p>Le vocabulaire utilisé est professionnel et compréhensible du client</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	9/32

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin	L'offre de service de l'enseigne est mise en avant Des techniques d'écoute active sont pratiquées Les consignes et les procédures de l'entreprise sont respectées La solution proposée lors de la réclamation préserve les intérêts du client et de l'entreprise	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente	L'identification et l'interprétation des indicateurs commerciaux sont maîtrisées Les écarts constatés sont identifiés et hiérarchisés Les solutions proposées pour l'atteinte des objectifs fixés sont adaptées Les consignes de vente sont appliquées Les points forts et les axes d'amélioration sont identifiés	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant : Néant					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	10/32

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer oralement (comprendre et s'exprimer)	Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne
	Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service	Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin
	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 05 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Un membre du jury assure le rôle du client lors d'entretien de vente.

L'autre jury joue le rôle d'un autre client pour l'action de relation client en magasin.

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 se préparent en même temps dans une même salle à la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	11/32



REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Vendeur-conseil en magasin

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	13/32

CCP

Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace 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	Participer à la gestion des flux marchandises Contribuer à la tenue et à l'animation de l'espace de vente	00 h 55 min	<p>La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions. Elle se situe dans l'univers marchand choisi par le candidat.</p> <p>Les évaluateurs donnent au candidat un dossier avec des informations relatives au contexte de la mise en situation. Le candidat dispose de 30 minutes pour en prendre connaissance et préparer la mise en situation.</p> <p>La mise en situation elle-même dure 25 minutes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pendant 10 minutes, le candidat commente des documents de réception et échange avec les évaluateurs sur la préparation et le rangement des produits. • pendant 15 minutes, il visualise des photos numériques de linéaires et de mises en avant, puis il propose des améliorations. Il argumente ses choix d'implantation dans le cadre d'une opération promotionnelle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Assurer une veille sur les produits et services proposés par l'enseigne	00 h 20 min	<p>L'évaluation commence avec le questionnement à partir de productions préparées en amont de la session.</p> <p>Le candidat présente d'abord un diaporama au sujet d'un magasin de son choix et des produits vendus.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	15/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			Ensuite, les évaluateurs interrogent le candidat à partir d'une fiche produit.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions.

En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un « contexte d'entreprise » qui se situe dans l'univers initialement choisi. Les évaluateurs lui transmettent un dossier avec des informations et des documents relatifs au contexte dans lequel se déroule la mise en situation.

A partir du 1er mars 2019 et conformément à l'arrêté du 11/12/2018, les « Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle » ci-dessus sont annulées et remplacées, par :

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

La mise en situation a lieu après le questionnement à partir de productions.

En amont de la mise en situation, le candidat choisit un univers parmi trois produits alimentaires ; produits non-alimentaires ; produits droguerie, parfumerie, hygiène (D-P-H).

Il tire au sort un numéro correspondant à un « dossier entreprise » qui se situe dans l'univers choisi.

Le jury lui transmet le « dossier entreprise » avec des informations et des documents relatifs au contexte dans lequel se déroule la mise en situation.

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

L'évaluation commence avec le questionnement à partir de deux productions.

En amont de la session, le candidat choisit un univers proche de sa pratique professionnelle parmi les univers suivants : "Alimentation – Epicerie fine", "Bricolage – Jardinage", "Electroménager", "Multimédia", "Meuble – Décoration", "Sport", "Equipement de la personne (vêtements, accessoires, beauté)", "Jouets – Jeux vidéo", "Culture".

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	16/32

Il prépare :

1 - un support de présentation « Magasin-produits » sous forme d'un diaporama de 10 diapositives, qui comporte :

- la présentation de l'entreprise, ses principales caractéristiques, sa politique commerciale, ses atouts et sa stratégie de développement;
- la présentation du magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, son organisation, sa politique d'assortiment au travers des différentes gammes et familles de produits, et leurs implantations;
- la présentation de la synthèse d'une visite du principal concurrent et des propositions d'actions.

2 - 12 fiches produit en format A4 recto, dont 9 fiches relatives aux produits d'une même famille de l'univers choisi et 3 fiches relatives à des produits complémentaires à cette famille. Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Lors de la session, le candidat commente d'abord son support de présentation « Magasin-produits » devant les évaluateurs. Ensuite, ils choisissent une fiche produit parmi les 12. Ils interrogent le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et pratiques d'achat des consommateurs et des produits complémentaires au produit concerné.

Les évaluateurs s'appuient sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

A partir du 1er mars 2019 et conformément à l'arrêté du 11/12/2018, les « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » ci-dessus sont annulées et remplacées, par :

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

L'évaluation commence avec le questionnement à partir de deux productions.

En amont de la session d'examen, le candidat choisit un magasin et 12 produits en vente dans ce magasin.

Il prépare :

1. un support de présentation « Magasin - produits » sous forme d'un diaporama de 10 diapositives, qui comporte :

- la présentation de l'entreprise, ses principales caractéristiques, sa politique commerciale, ses atouts et sa stratégie de développement ;
- la présentation du magasin avec son enseigne, les caractéristiques de sa clientèle, son organisation, sa politique d'assortiment au travers des différentes gammes et familles de produits, et leurs implantations ;
- la présentation de la synthèse d'une visite du principal concurrent et des propositions d'actions.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	17/32

2. 12 « fiches produit » en format A4 recto, dont 9 fiches relatives à des produits d'une même famille et 3 fiches relatives aux produits complémentaires à cette famille. Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Lors de la session, le candidat commente d'abord son support de présentation « Magasin-produits » devant le jury. Ensuite, le jury choisit une fiche produit parmi les 12. Il interroge le candidat au sujet des évolutions, des tendances, des perspectives, de la part de marché, des concurrents, des habitudes et pratiques d'achat des consommateurs et des produits complémentaires au produit concerné.

Le jury s'appuie sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	18/32

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

Les évaluateurs sont présents lors du tirage au sort du « contexte d'entreprise ». Leur présence n'est pas requise pendant les 30 minutes de préparation du candidat.

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 se préparent en même temps dans une même salle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	19/32

CCP

Vendre et conseiller le client en magasin

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	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin	00 h 55 min	<p>La mise en situation se situe dans l'univers marchand choisi par le candidat. Les évaluateurs donnent au candidat un dossier avec des informations relatives au contexte de la mise en situation. Le candidat dispose de 15 minutes pour en prendre connaissance et préparer la mise en situation.</p> <p>La mise en situation elle-même dure 40 minutes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● pendant 15 minutes, le candidat commente les indicateurs d'un tableau de bord et propose un plan d'actions. ● pendant 15 minutes, il mène un entretien de vente ● pendant 10 minutes, il réalise une action de relation client en magasin. <p>Les évaluateurs assurent le rôle des clients.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Mener un entretien de vente de produits et de prestations de services en magasin Prendre en compte les objectifs fixés pour organiser sa journée de vente Consolider l'acte de vente lors de l'expérience client en magasin	00 h 20 min	Les évaluateurs questionnent le candidat au sujet de son analyse de l'entretien de vente, de l'action de relation client en magasin et de l'atteinte des objectifs de vente
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	21/32

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de la session, le candidat choisit un univers proche de sa pratique professionnelle parmi les univers suivants : "Alimentation – Epicerie fine", "Bricolage – Jardinage", "Electroménager", "Multimédia", "Meuble – Décoration", "Sport", "Equipement de la personne (vêtements, accessoires, beauté)", "Jouets – Jeux vidéo", "Culture".

Il prépare 12 fiches produit en format A4 recto, dont 9 fiches relatives aux produits d'une même famille de cet univers et 3 fiches relatives à des produits complémentaires à cette famille.

Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

Ces fiches serviront de support visuel lors de la mise en situation professionnelle.

En amont de la mise en situation, le candidat tire au sort un « contexte d'entreprise » qui se situe dans l'univers initialement choisi.

A partir du 1er mars 2019 et conformément à l'arrêté du 11/12/2018, les « Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle » ci-dessus sont annulées et remplacées, par :

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

En amont de la session d'examen, le candidat prépare 12 « fiches produit » en format A4 recto, dont 9 fiches relatives à des produits d'une même famille et 3 fiches relatives aux produits complémentaires à cette famille. Chaque fiche contient la photo du produit, son prix, ses caractéristiques techniques et commerciales et les services associés.

En amont de la mise en situation, le candidat choisit un univers parmi trois : produits alimentaires ; produits non-alimentaires ; produits droguerie, parfumerie, hygiène (D-P-H).

Il tire au sort un numéro correspondant à un « dossier entreprise » qui se situe dans l'univers choisi.

Le jury lui transmet le « dossier entreprise » avec des informations et des documents relatifs au contexte dans lequel se déroule la mise en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	22/32

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :

L'entretien technique a lieu à l'issue de la mise en situation professionnelle. Les évaluateurs s'appuient sur un guide de questionnement pour interroger le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	23/32

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Vendre et conseiller le client en magasin

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

Protocole d'intervention du jury :

Les évaluateurs sont présents lors du tirage au sort du « contexte d'entreprise ». Leur présence n'est pas requise pendant les 15 minutes de préparation du candidat.

Un membre du binôme d'évaluateurs assure le rôle du client lors d'entretien de vente. L'autre joue le rôle d'un autre client pour l'action de relation client en magasin.

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 se préparent en même temps dans une même salle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	24/32

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Vendeur-conseil en magasin

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	Une salle équipée d'un poste informatique relié à une imprimante à proximité immédiate et à un vidéoprojecteur. Cette salle comporte 3 tables et 3 chaises, un paper board ou un tableau blanc et un écran pour la vidéoprojection.	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention. 2 tables accolées et 1 table séparée pour disposer les référentiels et documents nécessaires à la validation. Salle de préparation : 1 table / bureau + 1 chaise
Entretien technique	Même équipement que pour la mise en situation professionnelle	Sans objet
Questionnement à partir de productions	Même équipement que pour la mise en situation professionnelle	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Même équipement que pour la mise en situation professionnelle	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
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	25/32

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 : d'un lecteur CD rom, d'un port USB d'un navigateur internet à jour. Une imprimante, Un vidéoprojecteur Le poste est relié à une imprimante à proximité immédiate afin de garantir la confidentialité de l'épreuve.	1	Le jury doit imprimer le dossier avec des informations relatives au contexte de la mise en situation en présence du candidat et récupérer les documents imprimés.
Matières d'œuvre	1	Papier paper board Feuilles A4 Marqueurs paper board - tableau blanc Ruban adhésif transparent et ou aimants pour afficher les fiches produits	1	Sans objet
Autres	1	2 calculatrices 1 pendule	1	Le jury et le candidat doivent avoir chacun une calculatrice à disposition. La pendule est placée dans la salle de préparation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	26/32

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Vendeur-conseil en magasin est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Vendeur-conseil en magasin Arrêté du 16/01/2012		Vendeur-conseil en magasin Arrêté du 03/11/2016	
CCP	Vendre en magasin des produits et des prestations de services	CCP	Vendre et conseiller le client en magasin
CCP	Contribuer à l'animation et aux résultats d'un linéaire ou d'un point de vente	CCP	Développer sa connaissance des produits et contribuer à l'animation de l'espace de vente

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	27/32

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
VCM	RC	TP-00520	04	10/11/2016	07/01/2019	29/32

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."

