

**Certificat de Qualification
Professionnelle des Commerces de gros
« Télévendeur »**

**Guide d'identification préalable des
compétences**

Date de l'entretien :

Nom et prénom du candidat :

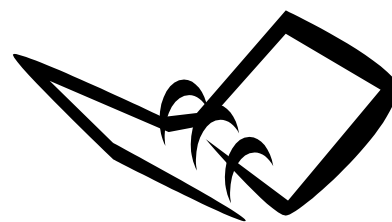
Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien de repérage :

Nom et prénom :

Fonction :

Cachet de l'entreprise et signature :



Objectifs de l'entretien

- **Présenter le CQP au candidat**
- **Repérer les acquis professionnels du candidat** au regard des compétences requises pour l'obtention du CQP, afin de l'orienter vers la formation ou vers l'évaluation de ses acquis pour chaque compétence.
- Cet entretien est mené **au sein de l'entreprise**. Le soutien d'un tiers (consultant, organisme de formation) peut être sollicité par l'entreprise au besoin. Il est important que ce tiers maîtrise parfaitement le référentiel de compétences du CQP.

Déroulement de l'entretien

Accueil

- Rappel de l'objectif et du contexte de l'entretien : préparer un CQP en tenant compte des **acquis du candidat** et en **personnalisant le parcours de formation** qui sera nécessaire car la démarche le permet.
- L'entretien n'est ni une évaluation, ni un examen. Quels que soient les compétences de départ du candidat, la procédure prévoit qu'il soit évalué sur **l'ensemble des compétences** requises pour l'obtention du CQP à l'issue de son parcours. Cette évaluation sera réalisée en **entreprise**, puis dans le cadre d'un **entretien final d'évaluation**.
- Le CQP se compose de différentes compétences qui font chacune l'objet d'une évaluation. Pour le CQP télévente, ces compétences sont les suivantes :
 - + 1 – Réaliser une prise de commande par téléphone
 - + 2 – Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
 - + 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité
 - + 4 – Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente
 - + 5 – Organiser son activité de télévendeur
 - + 6 – Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- L'entretien va permettre de déterminer sur **quels domaines** le candidat doit suivre une **formation** et sur quels domaines il peut être directement **évalué** à partir d'un examen de son expérience professionnelle

Cette phase d'identification des acquis est donc importante pour éviter au candidat d'avoir à suivre des formations dont il n'aurait pas besoin ou au contraire de se trouver en échec lors de l'évaluation par manque de compétences sur des domaines qu'il maîtrise insuffisamment.

Analyse de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation

- Pour **mettre à l'aise** le candidat : lui poser quelques questions sur son **parcours professionnel**, ses **souhaits**, sa **motivation** pour le CQP avant de le questionner compétence par compétence (voir guide d'entretien qui suit)
- Tout en utilisant le guide d'entretien, demander au candidat d'évoquer des **situations concrètes**, des **exemples précis** illustrant son expérience : il s'agit de déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires pour l'obtention du CQP au travers de ce qu'il a appris en entreprise
- Faire attention pour chaque compétence **à la nature et à la durée de l'expérience** du candidat : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence mais de la maîtriser.

Compétence 1 : Réaliser une prise de commande par téléphone

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande ● Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur ● Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations adaptés à ses besoins ● Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone ● Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires ● Vérifier la conformité de la commande enregistrée 	<input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 1 : « Réaliser une prise de commande par téléphone »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Le candidat a-t-il développé une expérience significative de prise de commande par téléphone auprès d'une clientèle de professionnels ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- S'agit-il d'un simple enregistrement de commandes passées par les clients ou le candidat a-t-il eu à orienter les clients vers des produits, des offres commerciales, des promotions, à leur proposer des produits de substitution ou des produits complémentaires ?
- Comment le candidat cible-t-il l'interlocuteur adéquat pour passer une commande ?
- Comment le contacte-t-il pour perdre le minimum de temps ?
- Le candidat met-il systématiquement en œuvre le protocole d'accueil téléphonique de l'entreprise lors des appels entrants ?
- Quelles informations le candidat va-t-il rechercher sur la fiche client afin d'individualiser l'échange avec le client (habitudes d'achats, fréquence et volumes des commandes, heure d'appel préconisé, ...) ?
- Comment se sert-il de ces informations lors de l'entretien téléphonique ?
- Comment le candidat cible-t-il les offres commerciales et les promotions qu'il propose au client afin qu'elles soient adaptées à ses habitudes d'achat ?
- A quoi fait-il attention lors de l'entretien téléphonique (attitude souriante, articulation, débit et intonation de la voix, rythme de l'entretien en fonction du temps dont dispose son interlocuteur, phrases au présent, positives, discours direct, argumentation et échanges concis, ...) ?
- Le candidat vérifie-t-il systématiquement la disponibilité des produits commandés par le client ? Comment procède-t-il ?
- Propose-t-il des produits de substitution ou des produits complémentaires au client ?
- Comment s'y prend-il pour les présenter de manière positive ?
- Le candidat valide-t-il systématiquement la commande avec le client ?
- Attire-t-il son attention sur les produits ayant fait l'objet d'un remplacement et sur les quantités commandées ?

Compétence 2 :

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre à des clients ou à des prospects

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir un contact et un climat de confiance, ● Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente, ● Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise, ● Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client, ● Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections, ● Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services, ● Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client, ● Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pas du tout <input type="checkbox"/> Partiellement <input type="checkbox"/> En totalité

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 2 : « Découvrir les besoin, argumenter et convaincre pour vendre à des clients ou à des prospects »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Le candidat a-t-il développé une expérience significative de la vente auprès d'une clientèle de professionnels ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- Comment le candidat met-il le client en confiance lors de la prise de contact ?
- Comment le candidat questionne t-il le client pour découvrir ses besoins ?
- Comment structure-t-il son entretien ?
- Cherche-t-il des accords intermédiaires ? Pour quelle raison ?
- Par quels moyens le candidat parvient-il à identifier les besoins du client ?
- Par quels moyens le candidat parvient-il à susciter l'intérêt du client ou du prospect ?
- Comment le candidat construit-il son argumentaire ?
- Quels signes d'attention du client ou du prospect permettent au candidat d'identifier si son argumentaire est pertinent ou de le réajuster ?
- Comment le candidat accompagne-t-il le client dans son choix de produits ?
- Comment tient-il compte la politique commerciale de l'entreprise ?
- Comment le candidat répond-il aux objections du client ?
- Le candidat valorise-t-il la décision du client en fin d'entretien ?

Compétence 3 :

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client ● Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation liée au secteur d'activité et le contexte du client ● Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client 	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i> </p>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 3 : « Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Le candidat a-t-il développé une expérience significative du conseil technique auprès d'une clientèle de professionnels ?
- Dans quels secteurs ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- Quelles sont les principales caractéristiques techniques des produits proposés par l'entreprise et des services associés ?
- Comment le candidat s'y prend-il pour présenter de manière claire les caractéristiques techniques des produits proposés par l'entreprise ?
- Comment le candidat sélectionne-t-il les produits et services répondant aux besoins du client ? Quels sont les critères de ce choix ?
- Quelles sont les principales recommandations et la réglementation à prendre en compte dans le conseil technique apporté au client ?
- Quels sont les risques d'une absence de prise en compte de ces recommandations ou de la réglementation ?
- Comment le candidat présente-t-il les produits et services qu'il souhaite proposer au client ? Comment présente-t-il leurs limites et conditions d'utilisation ?
- Comment le candidat évalue-t-il l'adaptation des produits qu'il propose aux besoins du client ?
- Comment le candidat évalue-t-il la capacité du client à utiliser les produits proposés ?
- A quels éléments le candidat accorde-t-il une attention particulière pour répondre aux questions techniques du client ?
- Le candidat met-il à profit son entretien avec le client pour recueillir des informations sur les produits et services proposés par la concurrence ?
- Comment le candidat vérifie-t-il la qualité des produits (tests, recueil d'informations auprès des clients, ...) ?
- Comment le candidat recherche-t-il des informations sur les nouveaux produits ?

Compétence 4 :

Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Détecter et enregistrer les informations clés à enregistrer sur les clients ou les prospects lors des appels téléphoniques ● Exploiter les fonctionnalités d'un outil de gestion de la relation client en menant une démarche de prospection téléphonique ou de prise de commande 	<p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i> </p>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 4 : « Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Le candidat a-t-il développé une expérience significative de l'utilisation d'outils de gestion de la relation clients ?
- Quels outils ? Dans quels secteurs ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- Comment s'est-il formé ou comment a-t-il été formé à ces outils ?
- Comment le candidat assure-t-il de façon simultanée la conduite de son entretien téléphonique et la saisie ou la consultation de données sur l'outil de GRC ?
- Le candidat rencontre-t-il des difficultés dans le passage d'une fonctionnalité à l'autre lors des différentes étapes de la prise de commande ?
- Parvient-il à manipuler l'outil sans effectuer d'erreurs au cours de l'entretien avec le client ?
- Comment le candidat recueille-t-il les informations clés sur les clients afin de mettre à jour la base de données clients sans les incommoder ?
- Quelle est la procédure en vigueur au sein de l'entreprise pour recueillir et enregistrer des données clients dans l'outil de GRC ?
- Cette procédure est-elle systématiquement appliquée par le candidat ?

Compétence 5 : Organiser son activité de télévendeur

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations, ● Organiser ses appels sortants sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini, ● Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise 	<input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 5 : « Organiser son activité de télévendeur »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Comment le candidat aménage-t-il son espace de travail afin que l'ensemble des informations utiles lors des entretiens téléphoniques soient disponibles et facilement accessibles ?
- En quoi le candidat tient-il compte des disponibilités des clients pour passer ses appels ?
- Comment le candidat identifie-t-il les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients ?
- Comment le candidat adapte-t-il le temps de chaque entretien téléphonique en fonction de l'enjeu commercial et du type de client ?
- Le candidat parvient-il à appeler les clients dans la tranche horaire initialement prévue ou mentionnée dans la fiche clients ?
- Le candidat parvient-il à passer l'ensemble des appels prévus dans la journée ?
- Comment le candidat organise-t-il sa journée ?
- Le candidat tient-il compte des priorités commerciales pour alterner des périodes d'appels téléphoniques et des activités associées ?

Compétence 6 : Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Recevoir et écouter une réclamation, ● Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier, ● Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige, ● Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures en vigueur 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

Indicateurs compétence 6 : « Traiter les réclamations clients dans le respect de la relation commerciale »

Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :

- Le candidat a-t-il une expérience significative du traitement de réclamations clients ?
- Dans quel contexte ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- Comment le candidat explique-t-il aux clients le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise ?
- Comment le candidat parvient-il à identifier les raisons d'une réclamation ?
- Comment parvient-il à désamorcer la colère ou l'agressivité du client ?
- Le candidat effectue-t-il des recherches dans l'historique des ventes afin d'évaluer le bien-fondé du litige ? Par quels moyens ? Quels éléments recherche-t-il en particulier ?
- Comment le candidat identifie-t-il la personne compétente pour traiter le litige ?
- Quels éléments lui transmet-il ?
- Comment le candidat identifie-t-il des propositions de règlement du litige ou de la réclamation ? A quels éléments porte-t-il une attention particulière (engagements pris envers le client, protocoles en vigueur dans l'entreprise, ...) ? Pourquoi ?

Conclusion

→ **Faire une synthèse orale du bilan de l'entretien compétence par compétence**

→ **Décider du contenu du parcours de formation individualisé :**

- ➔ Identifier avec lui, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir :
 - pour les compétences pour lesquels les compétences sont « acquises », il peut être directement évalué
 - pour les compétences pour lesquels les compétences ne sont « pas du tout acquises », le candidat doit suivre une formation
 - pour les compétences pour lesquels les compétences seraient « partiellement acquises » : définir avec le candidat s'il a besoin d'une formation en centre de formation ou au sein de l'entreprise et sur quoi doit porter cette formation

- ➔ Prévoir son parcours de formation individualisé :
 - En fonction de l'échange avec le candidat, remplir le tableau ci-dessous en cochant une colonne par ligne

- ➔ Rappeler au candidat qu'en fin de parcours, il sera évalué en entreprise, puis qu'il sera invité à passer un entretien oral d'évaluation externe. La CPNEFP examinera ensuite son dossier et délivrera en tout ou partie le CQP.

Pour ce domaine	Le candidat doit suivre une formation interne ou externe complète avant d'être évalué	Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué	Le candidat maîtrise les savoir-faire et les savoirs et peut être directement évalué
Compétence 1 Réaliser une prise de commandes par téléphone			
Compétence 2 Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre			
Compétence 3 Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activités			
Compétence 4 Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente			

Compétence 5 Organiser son activité de télévendeur			
Compétence 6 Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale			