

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des
commerces de gros

Certificat de Qualification Professionnelle
des Commerces de gros
« Télévendeur »

Livret de suivi formation

Nom et prénom du candidat :

Organisme en charge de la formation externe :
Nom et prénom du référent « formation » :

Fonction de la personne en charge de la mise en pratique (tuteur) :
Nom et prénom du tuteur :

Cachet de l'entreprise et signature :



Objectifs

Ce document est destiné à suivre le parcours de formation d'un candidat au CQP « Commerces de gros – Télévente », en intégrant :

- les temps de formation, en centre de formation ou au sein de l'entreprise (formation interne),
- les temps de tutorat, de « coaching » mis en œuvre en entreprise.

L'objectif principal de cet outil est de permettre au(x) formateur(s) intervenant dans le parcours de formation du candidat et au tuteur en entreprise de coordonner leurs interventions. Cet outil doit également permettre aux tuteurs en entreprise d'accompagner le plus efficacement possible les candidats lorsqu'aucune formation n'est prévue pour un ou plusieurs domaines de compétences. Dans ce cas, le contenu indicatif des formations par domaine de compétence et les critères d'évaluation devront guider les remises à niveau au poste de travail et la préparation de l'évaluation finale.

Un ensemble de conseils méthodologiques sont proposés aux tuteurs dans le « guide tuteur CQP » mis en place dans le cadre du dispositif CQP. Ce guide est disponible ...

Mon parcours individualisé : fiche de synthèse

Ce parcours est déterminé en entreprise à l'issue d'un entretien de repérage des compétences mené avec le candidat. Il est ensuite transmis à l'organisme de formation externe ou au service de formation interne pour lui permettre d'organiser la mise en œuvre de la formation du candidat et il est communiqué au tuteur afin de permettre au candidat de mettre en pratique les compétences requises pour l'accès au CQP.

Domaines	Intitulés des formations à suivre	Organisme de formation retenu	Dates prévisionnelles	Nombre d'heures prévisionnel
Domaine 1 Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation				
Domaine 2 Traiter les commandes et les informations clients				
Domaine 3 Négocier, argumenter et convaincre pour vendre				
Domaine 4 Travailler en équipe				
Domaine 5 Utiliser des systèmes informatisés de gestion de l'information client				
Domaine 6 Apporter un conseil technique /à partir de sa connaissance des produits				

Domaine 1

Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation

FORMATION

Contenu à travailler

PRATIQUE EN ENTREPRISE

Objectifs :

Maîtriser les techniques de vente par téléphone en appels sortants ou entrants en direction d'une clientèle de professionnels et en adéquation avec la politique commerciale de l'entreprise.

Contenu :

- **Techniques de communication au téléphone :**
 - introduction à la communication : les règles de base et les spécificités de la communication par téléphone / techniques verbales et non verbales,
 - la communication au téléphone : l'adaptation du ton et du rythme verbal, le débit, le volume, le sourire, le vocabulaire...,
 - l'écoute active et l'écoute passive.
- **La vente au téléphone :**
 - L'entrée en matière : identification de l'interlocuteur, présentation de la société, techniques d'accroche de début d'appel, personnalisation du contact,
 - La construction de l'argumentaire : la proposition du produit, du service (par exemple méthode BAC) ... ,
 - le traitement des objections (objection réelle, subjective, fausse excuse),
 - la vente complémentaire,
 - la conclusion d'une vente (client intéressé/hésitant/pas intéressé).

Activités à proposer au candidat :

- Construire une grille d'entretien et d'un ou plusieurs argumentaires à partir d'objectifs à atteindre
- Anticiper les objections des clients et construire des réponses adaptées
- Mener des entretiens téléphoniques tests auprès d'un échantillon de clients en respectant les principes de la communication
- Analyser les résultats des entretiens menés
- Le cas échéant, réajuster les argumentaires ou les traitements des objections

Attention ! Que la formation ait lieu en centre de formation ou en entreprise, le contenu de la formation doit prendre en compte le référentiel de compétences produit par la branche dans le cadre du dispositif CQP.

Domaine 1

Formation	Entreprise
<p data-bbox="185 312 813 344">Points clés du programme de formation :</p> <p data-bbox="185 754 633 786">Commentaires du formateur :</p>	<p data-bbox="1131 312 1435 344">Activités réalisées :</p> <p data-bbox="1131 791 1525 823">Commentaires du tuteur :</p> <ul data-bbox="1131 863 1375 1134" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1131 863 1375 895">● points positifs : <li data-bbox="1131 1102 1375 1134">● à approfondir :