

[Document de travail
07/05/2009]



Certificat de Qualification Professionnelle

Relation commerciale à distance en commerces de gros

Livret de repérage des acquis

Date de l'entretien :

Nom et prénom du candidat :

Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien de repérage :

Nom et prénom :

Fonction :

Cachet de l'entreprises 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** car la démarche le permet.
- Cet entretien n'est ni une évaluation, ni un examen. L'évaluation sur **l'ensemble des compétences** requises pour l'obtention du CQP sera réalisée 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
 4. Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente
 5. Organiser son activité de télévente
 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 est suffisamment compétent pour 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.



Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

COMPÉTENCE 1

Réaliser une prise de commande par téléphone.

Ce que le candidat doit savoir faire	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande</p> <p>Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur</p> <p>Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations adaptés à ses besoins</p> <p>Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone</p> <p>Exploiter la documentation commerciale diffusée par l'entreprise dans la présentation de l'offre de produits</p> <p>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</p> <p>Vérifier la conformité de la commande enregistrée</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div data-bbox="798 913 1436 992" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;">  Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. </div>

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 :

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous développé une expérience significative de prise de commande par téléphone auprès d'un portefeuille de clients ? ▪ Quelle est la durée de cette expérience ? ▪ S'agit-il d'un simple enregistrement de commandes passées par les clients (prise d'ordres) ou avez-vous eu à orienter les clients vers des produits, des offres commerciales, des promotions, à leur proposer des produits de substitution ou des produits complémentaires ? ▪ En appels sortants, comment ciblez-vous l'interlocuteur adéquat pour passer une commande ? Comment entrez-vous en contact avec lui dans un minimum de temps ? ▪ Mettez-vous systématiquement en œuvre le protocole d'accueil téléphonique de l'entreprise lors des appels ? ▪ Quelles informations allez-vous 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, incidents éventuels de paiement...) ? ▪ Comment exploitez-vous ces informations lors de l'entretien téléphonique ? ▪ Etes-vous attentif aux modifications de comportement d'un client, de ses habitudes d'achat, ... ? En quoi ? ▪ Comment mettez-vous en place des réponses adaptées ? ▪ Relancez-vous le client lorsque les conditions de paiement n'ont pas été respectées ? ▪ Comment ciblez-vous les offres commerciales et les promotions que vous proposez au client afin qu'elles soient adaptées à ses habitudes d'achat ? ▪ Vous appuyez-vous sur la documentation commerciale diffusée par l'entreprise ? Comment vous en servez-vous ? ▪ Si l'organisation de l'entreprise le permet, Vérifiez-vous systématiquement la disponibilité des produits commandés par le client ? Comment procédez-vous ? ▪ Proposez-vous des produits de substitution ou des produits complémentaires au client ? ▪ Comment vous y prenez-vous pour les présenter de manière positive ? 	<p>1.1 – la prise de contact et la vente par téléphone en appels entrants et en appels sortants</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A quoi faites-vous attention lors de l'entretien téléphonique (attitude positive, 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, échanges concis, ...) ? ▪ Vérifiez-vous systématiquement le contenu et les conditions de livraison et de paiement de la commande avec le client ? L'informez-vous des échéances de paiement à venir ? Pourquoi ? ▪ Comment récapitulez-vous la commande en fin d'entretien ? Attirez-vous l'attention du client sur les produits ayant fait l'objet d'un remplacement et sur les quantités commandées ? 	<p>1.2 – Les règles de la communication téléphonique</p>

 Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

COMPETENCE 2 :

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre.

Ce que le candidat doit savoir faire	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Etablir un contact et un climat de confiance,</p> <p>Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,</p> <p>Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,</p> <p>Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,</p> <p>Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,</p> <p>Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,</p> <p>Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client,</p> <p>Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div style="text-align: center; background-color: #f0f0f0; padding: 5px;">  Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. </div>

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 besoins, argumenter et convaincre pour vendre »

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 :

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous développé une expérience significative de la vente ? ▪ Quelle est la durée de cette expérience ? ▪ Comment établissez-vous la relation avec le client lors de la prise de contact ? ▪ En quoi tentez-vous compte du contexte dans lequel se trouve votre client lors de l'échange (disponibilité, ...) ? ▪ Comment questionnez-vous un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation ? ▪ Comment questionnez-vous un client habituel pour identifier ses besoins et son organisation ? ▪ Personnalisez-vous la relation avec lui en vue de répondre à ses attentes ? Comment ? ▪ Comment exploitez-vous les informations données par le client ? ▪ Comment structurez-vous votre entretien de vente ? ▪ Cherchez-vous des accords intermédiaires ? Pour quelle raison ? ▪ Par quels moyens parvenez-vous à susciter l'intérêt du client ou du prospect ? ▪ Comment construisez-vous votre argumentation ? ▪ Quels signes d'attention du client ou du prospect vous permettent d'identifier si votre argumentation est pertinente ou s'il est nécessaire de la réajuster ? ▪ Comment accompagnez-vous le client dans son choix de produits ? ▪ Comment faites-vous usage des objectifs commerciaux (activité promotionnelle, chiffre d'affaires à atteindre, contacts à développer, produits à privilégier, ...) fixés par l'entreprise ? ▪ Comment répondez-vous aux objections du client ? ▪ Quelles sont les techniques de conclusion de vente que vous utilisez ? Donnez des exemples ▪ Comment valorisez-vous la décision du client en fin d'entretien ? 	2.1 – les différentes phases d'un entretien de vente
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment vous y prenez-vous pour développer et maintenir des relations positives avec vos clients ? ▪ Comment restez-vous professionnel dans votre relation avec le client ? ▪ Comment mettez-vous en valeur les avantages concurrentiels des produits que vous proposez ? ▪ A partir de quelles informations ? 	2.2 – La relation commerciale
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous à effectuer des calculs de marge, de TVA, de remise, rabais ou ristourne ? ▪ Dans quelles circonstances ? Quels modes de calculs utilisez-vous ? 	2.3 – le chiffrage de la proposition commerciale

 Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

COMPETENCE 3 :
Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise.

Ce que le candidat doit savoir faire	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<p>Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client</p> <p>Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et le contexte du client</p> <p>Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients</p> <p>Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 10px;">  Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. </div>

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 »

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 :


- Avez-vous développé une expérience significative du conseil technique en lien avec les produits vendus par l'entreprise ?
- Auprès de quels types de clientèles cette expérience a-t-elle été développée ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- Quels sont les principaux points d'attention liés à l'utilisation des produits vendus par l'entreprise (modes d'emploi, précaution à prendre, normes, ...) ?
- Comment sélectionnez-vous les produits et services répondant aux besoins du client ? Quels sont les critères de ce choix ?
- Comment prenez-vous en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les propositions que vous faites au client (préparation, livraison, ...) ?
- 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 vous y prenez-vous pour présenter de manière claire les caractéristiques techniques des produits ?
- Comment mettez-vous en valeur les avantages des produits en présentant en quoi ils peuvent répondre aux besoins des clients ?
- Comment présentez-vous leurs limites et conditions d'utilisation ?
- Comment évaluez-vous la capacité du client à utiliser les produits proposés ?
- Mettez-vous à profit votre entretien avec le client pour recueillir des informations sur les produits et services proposés par la concurrence ? Citez un exemple récent.
- Comment vérifiez-vous la satisfaction du client lié aux produits et aux services de l'entreprise ?
- Comment valorisez-vous les nouveaux produits de l'entreprise auprès de la clientèle ?

NB : les modules de formation correspondants sont spécifiques à chaque secteur d'activité.

 Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

COMPETENCE 4 :

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

<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>
<p>Détecter et enregistrer les informations clés à enregistrer sur les clients ou les prospects lors des appels téléphoniques</p> <p>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>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p> <i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</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 :

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment sélectionnez-vous les informations que vous enregistrez dans l'outil de GRC ? ▪ Comment recueillez-vous les informations clés sur les clients afin de mettre à jour la base de données clients sans les incommoder ? ▪ Connaissez-vous la procédure en vigueur au sein de l'entreprise pour recueillir et enregistrer des données clients dans l'outil de GRC ? Connaissez-vous l'utilisation de cet outil par les autres services de l'entreprise ? ▪ Mettez-vous systématiquement en œuvre cette procédure ? Pourquoi ? 	4.1 – Le fichier clients
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous 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 vous-êtes-vous formé(e) ou comment avez-vous été formé(e) à ces outils ? ▪ Assurez-vous de façon simultanée la conduite de votre entretien téléphonique et le renseignement de l'outil ou la consultation de données dans le système de GRC ? Comment vous organisez-vous pour ne pas commettre d'erreur ? ▪ Rencontrez-vous difficultés dans le passage d'une fonctionnalité à l'autre lors des différentes étapes de la prise de commande ? Lesquelles ? Pourquoi ? 	4.2 – L'utilisation d'un outil de GRC en entretien de vente

 Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

COMPETENCE 5 :
Organiser son activité de télévente

<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>
<p>Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations,</p> <p>Organiser ses appels téléphoniques sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini,</p> <p>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</p> <p>Identifier et transmettre aux interlocuteurs concernés les informations permettant de faciliter la relation client</p> <p>Collecter et prendre en compte l'ensemble des informations utiles à la relation client</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p> Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</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 5 : « Organiser son 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 :

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment aménagez-vous votre espace de travail afin que l'ensemble des informations utiles lors des entretiens téléphoniques soient disponibles et facilement accessibles ? ▪ Comment prenez-vous en compte votre environnement direct de travail (rangement du bureau, discrétion, ...) ? ▪ En quoi tenez-vous compte des disponibilités des clients pour passer vos appels ? ▪ Comment identifiez-vous les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients ? ▪ Adaptez-vous le temps de chaque entretien téléphonique en fonction de l'enjeu commercial et du type de client ? Comment ? ▪ Comment vous assurez-vous que l'ensemble des clients ont été contactés ? ▪ Tenez-vous compte des priorités commerciales pour alterner des périodes d'appels téléphoniques et des activités associées ? 	5.1 – Gestion du temps et organisation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ A quels interlocuteurs êtes-vous susceptible de transmettre des informations ? Quel type d'informations ? ▪ Après de quels interlocuteurs êtes-vous susceptible de recueillir des informations au sein de votre service ? au sein d'autres services Quel type d'informations ? 	5.2 – Les différents services de l'entreprise et le partage des informations clients

 Remplir le tableau ci-dessous à 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** :

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

<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>
<p>Recevoir et écouter une réclamation</p> <p>Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée</p> <p>Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier</p> <p>Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige</p> <p>Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</i> </div>

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 :

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avez-vous une expérience significative du traitement de réclamations clients ? ▪ Dans quel contexte ? ▪ Quelle est la durée de cette expérience ? ▪ Comment gérez-vous la situation où la limite de l'encours est atteinte ? ▪ En cas de réclamation ou de litige, comment expliquez-vous aux clients le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise ? ▪ Le candidat effectuez-vous des recherches dans l'historique des ventes afin d'évaluer le bien-fondé de la réclamation ? Par quels moyens ? Quels éléments recherchez-vous en particulier ? ▪ Comment identifiez-vous la personne compétente pour traiter la réclamation ? ▪ Quels éléments lui transmettez-vous ? ▪ Comment identifiez-vous des propositions de règlement de la réclamation ? A quels éléments portez-vous une attention particulière (engagements pris envers le client, protocoles en vigueur dans l'entreprise, ...) ? Pourquoi ? 	6.1 – les étapes de traitement d'une réclamation
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment parvenez-vous à identifier les raisons d'une réclamation ? ▪ Comment parvenez-vous à désamorcer le mécontentement du client ? 	6.2 – Gestion des situations relationnelles difficiles

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 « acquises », il peut être directement évalué
 - ✓ pour les compétences « pas du tout acquises », le candidat doit suivre une formation
 - ✓ pour les compétences « 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
 - ✓ En cas de recours à la formation : construire un parcours individualisé et affecter un nombre de formation à chaque module en fonction des fourchettes horaires indiquées par la CPNEFP (cf page suivante)

- 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 (cocher)	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	Module 1.1 <input type="checkbox"/> Module 1.2 <input type="checkbox"/>		
Compétence 2 Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Module 2.1 <input type="checkbox"/> Module 2.2 <input type="checkbox"/> Module 2.3 <input type="checkbox"/>		
Compétence 3 Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	Module 3 <input type="checkbox"/>		
Compétence 4 Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente	Module 4.1 <input type="checkbox"/> Module 4.2 <input type="checkbox"/>		
Compétence 5 Organiser son activité de télévente	Module 5.1 <input type="checkbox"/> Module 5.2 <input type="checkbox"/>		
Compétence 6 Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Module 6.1 <input type="checkbox"/> Module 6.2 <input type="checkbox"/>		

Parcours de formation

 Les parcours de formation conduisant aux CQP des commerces de gros sont à construire en lien avec les référentiels conçus par la CPNEFP. Ceux-ci précisent pour chaque compétence les modules de formation correspondants, leurs objectifs, leurs contenus ainsi que les volumes horaires.

Attention les volumes horaires indiqués sont à moduler en fonction des profils et des besoins de candidats. Ils intègrent en effet différentes possibilités, d'une simple mise à niveau (volume horaire minimum) à un parcours complet (volume horaire maximum).

Pour ce domaine	Formation interne ou externe	Volumes horaires préconisés	
		De ...	A ...
Compétence 1 Réaliser une prise de commandes par téléphone	Module 1.1 - la prise de contact et la vente par téléphone en appels entrants et sortants	7	21
	Module 1.2 - les règles de la communication téléphonique	7	14
Compétence 2 Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Module 2.1 - Les différentes phases d'un entretien de vente	21	84
	Module 2.2 - La relation commerciale	7	14
	Module 2.3 - Le chiffrage de la proposition commerciale	3.5	14
Compétence 3 Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	Module 3- Formation produit	21	84
Compétence 4 Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente	Module 4.1 le fichier client	7	14
	Module 4.2 l'utilisation de l'outil de GRC en entretien de vente		
Compétence 5 Organiser son activité de télévente	Module 5.1 Gestion du temps et organisation	7	21
	Module 5.2 les différents services de l'entreprise		
Compétence 6 Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Module 6.1 les étapes de traitement d'une réclamation	7	21
	Module 6.2 la gestion des situations relationnelles difficiles		