

grilles d'aide à l'évaluation des **compétences** en entreprise

Certificat de Qualification
Professionnelle (**CQP**)
**Relation commerciale à distance
en commerces de gros**

RELATION COMMERCIALE À DISTANCE

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des commerces de gros (CCN N°3044).

Situations

Compétences évaluées

Situation 1 Entretien de télévente	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 Compétence 4 : utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente.
--	---

Temps d'observation du candidat en entretien de télévente : 3 entretiens complets d'1 heure

Situation 2 Entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat	Compétence 5 : organiser son activité de télévendeur
---	---

Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

Situation 3 Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations	Compétence 6 : traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
---	---


Entretien d'évaluation : 30 minutes



Les grilles d'évaluation qui suivent ont été conçues pour aider les évaluateurs en entreprise à consigner les résultats de leurs évaluations lors des entretiens ou des observations qu'ils conduisent auprès des candidats au CQP. Pour plus d'informations sur le mode d'organisation des évaluations en entreprise et sur les conditions d'utilisation de ces grilles, il convient de se reporter au *Guide de l'évaluation en entreprise*.

Rappel : chaque séquence d'évaluation est suivie d'un entretien d'évaluation qui permet de compléter l'évaluation en situation d'observation.

Compétence 5 : organiser son activité de télévente

 Noter de 1 à 4

	Observations	Résultats
Aménagement de l'espace de travail et prise en compte de l'environnement ⁵		/4
Prise en compte des priorités commerciales		/4
Échange des informations au sein de l'équipe		/4

⁵ Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

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

 Noter de 1 à 4

	Situation 1	Situation 2	Résultats
Gestion de la relation client ⁶			/4
Processus de traitement d'une réclamation client			/4
Échange des informations au sein de l'équipe			/4

⁶ Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

Rappel des indicateurs d'évaluation

Compétence 1 : réaliser une prise de commande par téléphone

- **Ciblage de l'interlocuteur** : capacité à bien cibler l'interlocuteur pertinent pour passer commande, à entrer en contact avec lui rapidement.
- **Analyse de la fiche client** : capacité à identifier rapidement les informations clés pour la conduite de l'entretien (habitudes d'achat, fréquence et volume des commandes, incidents de paiement, heure d'appel préconisée, modification du comportement ou des habitudes d'achat ...).
- **Personnalisation de l'entretien** : capacité à prendre en compte le profil du client dans l'entretien, à lui proposer des produits adaptés à ses habitudes d'achat, à l'orienter vers des produits de substitution ou des produits complémentaires correspondant à ses besoins, à chercher à connaître les raisons d'une modification de son comportement d'achat, ...
- **Maîtrise de l'entretien téléphonique** : attitude souriante, bonne articulation, débit et intonation de la voix corrects, argumentation et échanges concis, maîtrise du temps et adaptation du rythme de l'entretien au temps dont dispose le client.
- **Conclusion de l'entretien** : vérification avec le client du contenu et des conditions de livraison et de paiement de la commande, attention de client attirée sur les produits ayant fait l'objet d'un remplacement et sur les quantités commandées, relance du client si la prochaine échéance est proche ou si les conditions de paiement n'ont pas été respectées, ...

Compétence 2 : découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

- **Relation établie avec le client** : capacité à établir rapidement une relation de qualité avec le client lors d'une prise de contact, à maintenir des relations positives avec un client dans la durée, à personnaliser la relation avec le client en vue de répondre à ses attentes, à conserver la distance nécessaire pour rester professionnel dans sa relation avec le client.
- **Démarche de découverte et d'analyse des besoins** : capacité à mener un questionnement adapté auprès d'un nouveau client pour découvrir ses besoins, à identifier l'évolution des besoins d'un client habituel, à exploiter les informations données par le client pour lui proposer une offre adaptée.
- **Structuration de l'entretien de vente** : capacité à conduire une écoute active du client, à susciter l'intérêt du client ou du prospect, à conduire un échange positif avec lui, à prendre en compte ses observations et remarques, à traiter ses objections, à développer un argumentaire cohérent et pertinent, à la réajuster en fonction des signes d'attention perçus, à conclure de manière adaptée et positive.

Compétence 3 : apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

- **Connaissance technique des produits et des services** : capacité à faire appel à des connaissances techniques fiables et justes sur les produits et les services et à utiliser l'ensemble de la gamme de produits et services et à présenter de manière valorisante les caractéristiques techniques des produits vendus (mise en valeur des avantages des produits par rapport aux besoins des clients).
- **Conseil technique apporté aux clients** : capacité à sélectionner les produits répondant aux besoins du client sur la base de critères objectifs, à prendre en compte la réglementation et les recommandations, à identifier les risques d'une absence de prise en compte des recommandations ou de la réglementation pour le client et pour l'entreprise, à présenter les conditions d'utilisation et les limites des produits proposés, à évaluer la capacité du client à utiliser les produits.
- **Environnement du conseil technique** : capacité à prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les propositions faites au client (préparation, livraison, ...), à recueillir des informations sur l'évolution des produits et services proposés par la concurrence, à vérifier la satisfaction du client liée aux produits et services de l'entreprise, à valoriser les nouveaux produits proposés, ...

Compétence 4 : utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

- **Maîtrise du système de GRC** : capacité à utiliser l'ensemble des fonctionnalités du système de GRC, à identifier la procédure en vigueur pour recueillir et enregistrer les données clients, à identifier quels sont les autres services qui utilisent le système et pourquoi.
- **Mise en œuvre du système de GRC** : capacité à mettre en œuvre de manière rigoureuse la procédure en vigueur pour recueillir et enregistrer les données clients, à procéder simultanément à la conduite d'un entretien téléphonique et à l'utilisation du système de GRC (consultation et saisie).
- **Identification et sélection des données clients** : capacité à recueillir les informations pertinentes auprès des clients sans les incommoder et à sélectionner de manière adaptée les données à enregistrer dans le système de GRC.

Compétence 5 : organiser son activité de télévente

- **Aménagement de l'espace de travail et prise en compte de l'environnement** : capacité à organiser son espace de travail afin que l'ensemble des informations utiles lors des entretiens téléphoniques soient disponibles et facilement accessibles, à prendre en compte son environnement direct de travail (rangement du bureau, discrétion, ...).
- **Prise en compte des priorités commerciales** : capacité à identifier les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients, à adapter le temps passé en entretien téléphonique à l'enjeu commercial et au type de client, à tenir compte des priorités commerciales pour alterner périodes d'appels téléphoniques et activités associées, à s'assurer que l'ensemble des clients ont été contactés sur une période donnée.
- **Échange des informations au sein de l'équipe** : capacité à recueillir des informations auprès des différents services de l'entreprise et de leur transmettre les informations adaptées.

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

- **Gestion de la relation client** : capacité à conserver une relation commerciale de qualité lors du traitement des réclamations clients, à désamorcer le mécontentement du client, à conduire un questionnement adapté en vue d'identifier les raisons de la réclamation, à traiter avec tact et discrétion le cas d'un dépassement d'encours.
- **Processus de traitement d'une réclamation client** : capacité à identifier et à expliquer le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise, à effectuer des recherches dans l'historique des ventes pour évaluer le bien-fondé de la réclamation, à identifier des propositions adaptées de règlement de la réclamation, à tenir compte des engagements pris envers le client.
- **Échange des informations au sein de l'équipe** : capacité à identifier le ou les personne(s) compétente(s) pour traiter la réclamation et à lui (leur) transmettre des informations adaptées.

La Commission Paritaire Nationale de la CCN des Commerces de Gros est composée d'un collège employeurs et d'un collège salariés

Les organisations professionnelles

- › FEDA : www.feda.fr
- › FEDIN : fdi.federation@gmail.com
- › FENSCOPA : www.fenscopa.com
- › FGME : www.fgme.fr
- › FNAS : www.fnas.fr
- › FNCPLA : www.fncpla.org
- › FND : f.n.d@wanadoo.fr
- › FGFP : fgfpfrance@aol.com
- › NAVSA : www.navsa.fr
- › PRS : ufipa@wanadoo.fr
- › SNDCP : www.cgi-cf.com
- › SNGFGBT : www.cgi-cf.com
- › SYNDIGEL : www.syndigel.org
- › UCAPLAST : www.ucaplast.fr
- › UNCGFL : www.uncgfl.fr
- › UPCP : upcp@wanadoo.fr
- › VCI : www.cgi-cf.com
- › CGI : www.cgi-cf.com

Les organisations syndicales de salariés

- › CFDT : www.cfdt-services.fr
- › CGT : www.cgt.fr
- › CSFV CFTC : www.csfv.fr
- › FEC CGT FO : www.fecfo.fr
- › FGTA FO : www.fgtafo.fr
- › FNAA CFE CGC : www.cfecgcagro.com
- › FNECS CFE CGC : www.fnecs-cfecgc.org