

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).

› **Nom et prénom** du candidat

---

---

› **Entreprise**

---

› **Nom et prénom** de l'évaluateur

---

---

› **Date** de l'évaluation

---

› **Signature** du candidat

---

› **Signature** de l'évaluateur

---

[Document à remettre au secrétariat de la CPNEFP]

CGI Campus - 18 rue des Pyramides - 75001 Paris  
contact@cgicampus.fr - Tél. : 01 44 55 35 00

## Fiche de synthèse : les résultats de l'évaluation externe

	Résultat
<b>Compétence 1</b> Réaliser une prise de commande par téléphone	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 2</b> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre à des professionnels	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 3</b> Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 4</b> Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 5</b> Organiser son activité de télévente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 6</b> Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

La durée de l'entretien est de 30 à 40 minutes.

## Compétence 1 : réaliser une prise de commande par téléphone

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

- La compétence est maîtrisée                       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

---

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

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

- La compétence est maîtrisée                       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

---

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

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

La compétence est maîtrisée       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

---

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

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

La compétence est maîtrisée       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

## Compétence 5 : organiser son activité de télévente

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

- La compétence est maîtrisée                       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

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

**ATTENTION !** Étude de cas ou mise en situation à organiser !

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation

À la lecture du dossier professionnel

---

---

---

---

À la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise

---

---

---

---

---

---

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat

- La compétence est maîtrisée                       La compétence n'est pas maîtrisée

Vous pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l'attention du jury final

---

---

---

---

---

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

### Les organisations syndicales de salariés

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