

guide de l'évaluation des **compétences** en entreprises

Certificat de Qualification Professionnelle (**CQP**) **Vente itinérante en commerce de gros**

VENTE ITINÉRANTE

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

Vous allez conduire **l'évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Vente itinérante en commerce de gros ».

Cette évaluation, réalisée en entreprise en situation professionnelle réelle, est **déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'entretien du candidat avec le jury final.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons lire attentivement le présent document.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doivent être utilisés les outils supports à l'évaluation** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

1 - L'évaluation des compétences en entreprise : une phase clé pour le candidat

4 OUTIL

La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par l'évaluateur en entreprise, sur la base de **critères** définis par la branche et qui figurent dans le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*. C'est ce document qui doit servir de base à l'évaluation du candidat et être transmis à la Commission paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, même si d'autres supports sont utilisés en parallèle dans l'entreprise.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

Les différentes **situations et les entretiens d'évaluation** doivent être **préparés** par l'évaluateur et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes (observation en situation d'entretien de vente en semaine 1, puis, par exemple, en semaine 3, entretien sur le traitement des réclamations). Ainsi, les évaluations pourront être organisées à des moments différents en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, le candidat **doit avoir exercé les activités** correspondant aux différents domaines de compétences du CQP **avant de se présenter devant le jury final**, et ce **même s'il a suivi un module de formation** correspondant au domaine de compétences concerné.

4 OUTIL

Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*.

2 - Le CQP vente itinérante en commerce de gros

- › Le CQP vente itinérante en commerce de gros se compose de 5 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation formelle en entreprise** :

Compétence 1

Analyser son environnement et organiser son activité commerciale

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

Vendre en visite client

Compétence 5

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- › Les compétences 2, 3 et 5 sont communes au CQP relation commerciale à distance en commerce de gros, au CQP vente sur site en commerce de gros et au CQP vente itinérante en commerce de gros.
- › Les compétences peuvent être validées par le candidat indépendamment les unes des autres. Le candidat dispose d'un délai fixé par la branche pour valider les compétences manquantes et ainsi obtenir son CQP.

3 - Organiser une évaluation des compétences en entreprises

L'évaluation des compétences qui doit être réalisée dans le cadre de la préparation du CQP vente itinérante en commerce de gros est une évaluation **formelle**. Elle se déroule selon les étapes suivantes :

1. Préparation de l'évaluation

L'évaluateur doit s'assurer, avant de **programmer** l'évaluation, que l'ensemble des conditions sont réunies dans l'entreprise pour que cette évaluation puisse se dérouler convenablement. Cette vérification porte tant sur les **conditions matérielles** que sur les **conditions organisationnelles** de l'évaluation. Il conviendra ainsi par exemple d'éviter les périodes de très forte activité.

2. Information du candidat sur l'évaluation

Il appartient à l'évaluateur d'informer le candidat, en lien avec son responsable hiérarchique dans l'entreprise, de l'évaluation à venir. Cette information portera notamment sur les **conditions** dans lesquelles le candidat sera placé au cours de son évaluation, sur la **date** à laquelle il sera évalué, sur la **manière** dont il sera évalué et sur le **devenir** des résultats de cette évaluation. Il convient de faire de l'évaluation un temps clairement identifié pour le candidat

3. Évaluation du candidat

L'évaluation des compétences en entreprise prend la plupart du temps – et quand les compétences qui font l'objet de l'évaluation le permettent – la forme d'une observation du candidat en situation professionnelle réelle. Dans ce cas, l'évaluateur procède en deux temps :

- 1/ **observation** du candidat en situation professionnelle
- 2/ **entretien d'évaluation** permettant de compléter l'observation en situation

4
OUTIL

Compte tenu de l'organisation des CQP, chacune des compétences doit être évaluée séparément, sur la base des critères d'évaluation figurant dans le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*. L'évaluateur peut utiliser les « **grilles d'aide à l'évaluation des compétences** » pour noter les **résultats de ses observations au fil des entretiens et des observations**.

4. Restitution des résultats au candidat

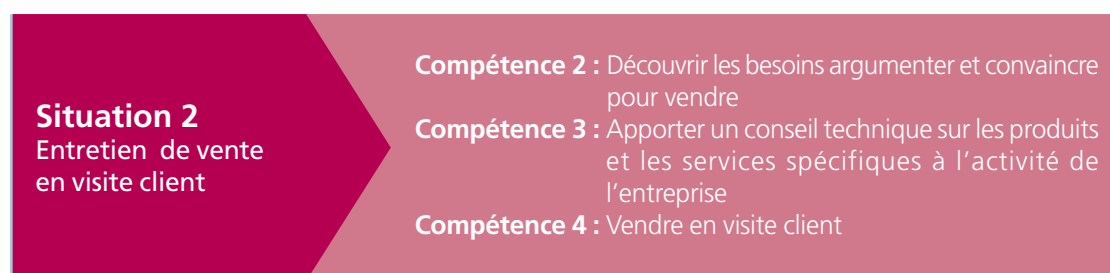
La restitution des résultats de l'évaluation en entreprise au candidat s'organise en fin d'évaluation et porte sur **l'ensemble des compétences** évaluées. Elle doit s'organiser en lien étroit avec le **responsable hiérarchique** du candidat, qui donnera à l'évaluateur l'ensemble des consignes nécessaires.

4 - Les situations d'évaluation pour le CQP vente itinérante en commerce de gros

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des informations qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat en situation professionnelle réelle. Pour le CQP vente itinérante en commerce de gros, trois situations différentes d'évaluation sont prévues, la seconde permettant d'évaluer trois compétences différentes :



Entretien d'évaluation : entre 30 et 45 minutes



Observation du candidat en visite clients : ½ journée minimum



Entretien d'évaluation : 30 minutes

4.1 - Situation 1 : analyse de l'environnement et organisation de l'activité commerciale

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Il est demandé au candidat de procéder à l'analyse de son secteur et à la conception d'une action commerciale et d'une organisation permettant de la mettre en œuvre.

- À partir de différentes sources d'information, le candidat prépare une intervention orale auprès de l'évaluateur qui se compose :
 - d'une présentation et d'une analyse de son secteur,
 - d'une analyse de son activité réalisée à partir des indicateurs de performance utilisés dans l'entreprise ou d'indicateurs élaborés par le candidat,
 - d'une identification du potentiel accessible et de la définition d'objectifs,
 - de l'élaboration d'une proposition d'action commerciale et d'une organisation permettant de la mettre en œuvre ainsi que des indicateurs de performance permettant de l'évaluer.

Une fois cette présentation préparée, un entretien d'évaluation est organisé par le candidat, qui procède à une présentation orale de ces différents éléments. Le candidat pourra s'aider, dans sa présentation, de tous les supports qu'il juge utiles (données chiffrées, tableaux, graphiques, ...).

Combien de temps échanger avec le candidat ?

La durée de l'entretien d'évaluation doit être de 30 à 45 minutes.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - la manière dont il a recueilli l'information nécessaire sur son secteur et son activité commerciale : quelles ont été ses sources d'information ? comment s'est-il assuré de leur fiabilité ?
 - la manière dont il a exploité l'information sur son environnement commercial : quelle analyse le candidat a-t-il tiré des informations recueillies ? comment a-t-il évalué le potentiel accessible ?
 - la manière dont il a exploité l'information sur son activité commerciale : comment a-t-il élaboré ou utilisé les indicateurs de performance liés à la gestion de son secteur ? est-il capable de les comprendre ? de les interpréter ? comment le candidat analyse-t-il les écarts avec ses objectifs commerciaux ? comment évalue-t-il l'efficacité de ses visites ?
 - la manière dont il propose d'organiser son activité commerciale : en quoi l'action commerciale proposée répond-elle aux résultats de l'analyse de l'environnement et de l'activité commerciale ? en quoi tient-elle compte de la politique commerciale de l'entreprise ? comment le candidat priorise-t-il ses visites ?
 - la manière dont il a utilisé l'outil de GRC pour conduire ces différentes activités : quelles fonctionnalités le candidat a-t-il utilisées ? pourquoi ? quelles informations a-t-il tirées du système de GRC ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 1 : « Analyser son environnement et son activité commerciale ».

ATTENTION ! L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat procède à l'analyse de son environnement et de son activité commerciale. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'à posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : La situation 1 permet d'évaluer la compétence 1.

4.2 - Situation 2 : entretien de vente en visite client

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- › Le candidat est placé en situation professionnelle courante d'entretiens avec les clients en fonction des pratiques en cours au sein de l'entreprise.
- › Ces entretiens s'effectuent dans le cadre de visites effectuées par le candidat aux clients. Ils ont donc lieu dans les locaux des clients visités par le candidat. Le choix des clients visités doit être réalisé de telle sorte que l'ensemble des critères d'évaluation puissent être observés (phase de découverte des besoins, de négociation, entretiens se concluant sur une offre commerciale et non simple prospection, clients différents dans leurs besoins et leurs habitudes d'achat, ...)
- › Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils.
- › Une fois les entretiens de vente conduits, le candidat dispose de temps pour en faire la synthèse et élaborer les propositions commerciales correspondant aux visites effectuées avant de rencontrer l'évaluateur pour un entretien d'évaluation.

Combien de temps observer le candidat ?

- › L'observation du candidat en visites clients doit s'effectuer sur ½ journée au minimum.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- ▶ L'entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre à l'évaluateur de compléter ses observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'au maximum 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.

- ▶ Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - La manière dont il a pris contact avec le client avant la visite pour prendre RDV ou le relancer : comment l'a-t-il convaincu de le recevoir ? comment a-t-il négocié son RDV ?
 - La manière dont il a établi une relation commerciale avec le client : comment a-t-il pris contact avec le client ? comment a-t-il développé une relation commerciale avec lui ? comment s'organise-t-il pour maintenir cette relation dans la durée tout en restant professionnel ? comment personnalise-t-il la relation avec tel ou tel client ?
 - La manière dont il a analysé l'activité du client : comment s'est-il informé sur le client et son secteur d'activités avant la visite ? comment a-t-il cherché à obtenir des informations sur ses projets au cours de la visite ? pourquoi avoir posé telle question ? que va-t-il faire de telle information ? comment s'y prend-il pour identifier les acteurs clés du circuit décisionnel dans l'entreprise cliente (qui sont les décideurs, les prescripteurs, les payeurs) ? Qui sont-ils dans telle entreprise ? dans telle autre ? connaissait-il la situation financière de tel client avant la visite (solvabilité, encours, délais de paiement) ? comment s'était-il informé de cela ?
 - La manière dont il a identifié les besoins des clients : comment a-t-il mené sa phase de découverte des besoins auprès de tel client ? qu'est-ce qui lui a fait penser que les besoins de tel client avaient évolué ? pourquoi avoir posé telle question ?
 - La manière dont il a conduit son entretien de vente : comment a-t-il suscité l'intérêt de tel client ? comment a-t-il traité les objections de tel autre ? pourquoi ? pourquoi avoir réajusté son argumentation auprès de tel client ? comment a-t-il mis en valeur les produits et les services de l'entreprise ? pourquoi avoir choisi cette stratégie ?
 - La manière dont il a conseillé le client d'un point de vue technique : pourquoi a-t-il présenté les caractéristiques techniques de tel produit de telle manière ? en quoi cette présentation permettait-elle de traduire les caractéristiques techniques du produit en avantages pour le client ? d'une manière générale, comment le candidat s'informe-t-il sur les nouveaux produits ? sur les produits de la concurrence ?
 - La manière dont il a élaboré son offre commerciale : pourquoi avoir chiffré telle offre de telle manière ? avoir consenti tel rabais ? en quoi cette proposition tient-elle compte des contraintes de l'entreprise en matière de délai de traitement de commande et de livraison ? comment le candidat a-t-il calculé sa marge sur les différentes offres ? comment s'organise-t-il pour maîtriser sa marge ?
 - La manière dont il a négocié son offre : pourquoi avoir cédé à tel moment ? pourquoi avoir adopté telle attitude au cours de la négociation avec tel client ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur pourra revenir sur les grilles d'évaluation remplies au cours de l'observation et ajuster son appréciation.

ATTENTION ! Au cours de la phase d'observation, l'évaluateur peut prendre des notes mais en aucun cas parler au candidat, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

De la même façon, l'entretien d'évaluation qui se déroule à l'issue des observations a pour objectif d'approfondir la phase d'observation et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

L'évaluateur est invité à suivre les pratiques de l'entreprise en matière de visites client.

Rappel : la situation 2 permet d'évaluer les compétences 2, 3 et 4.

4.3 - Situation 3 : entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

- › Le candidat identifie, à partir de son expérience, deux situations dans lesquelles il a eu à traiter des réclamations clients. Lors d'un entretien, le candidat présente à l'évaluateur ces trois situations en précisant :
 - La nature de l'interpellation faite par le client,
 - Le questionnement qui a été le sien afin d'identifier les raisons de cette réclamation,
 - La cause de la réclamation,
 - La manière dont la réclamation a été traitée.

Le candidat est libre de présenter, lors de cet entretien, les documents qu'il a rédigés ou utilisés lors du traitement des réclamations.

Combien de temps échanger avec le candidat ?

- › La durée de l'entretien d'évaluation doit être d'environ 30 minutes.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

- › Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :
 - La manière dont il a cherché à conserver une relation commerciale de qualité avec le client : comment a-t-il cherché à désamorcer sa colère, son agressivité ?
 - La manière dont il a analysé la situation : comment a-t-il identifié les raisons de la réclamation à partir des informations fournies par le client et les informations collectées dans l'entreprise ? de quelles informations s'est-il servi et pourquoi ?
 - La manière dont il a traité la réclamation : comment a-t-il identifié les solutions possibles ? quels ont été les critères de son choix ? à quelle autre personne dans l'entreprise a-t-il fait part de cette réclamation ? pourquoi ?
 - La manière dont il a respecté la procédure de traitement des réclamations et litiges : en quoi a-t-il tenu compte des procédures de l'entreprise dans le traitement de la réclamation ? comment a-t-il identifié les limites de son intervention ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 5 : « Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale ».

ATTENTION ! L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat a traité les réclamations objets de l'entretien. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : la situation 3 permet d'évaluer la compétence 5.

5 - Remplir les grilles d'évaluation

Afin de formaliser son évaluation des compétences des candidats, il est recommandé à l'évaluateur de s'aider des grilles d'aide à l'évaluation fournies. Elles lui permettront de noter au fur et à mesure des observations les résultats obtenus et de synthétiser ses observations. Elles permettront également d'identifier les points sur lesquels les observations se sont révélées insuffisantes pour évaluer le candidat. Ces points devront donc être abordés au cours de la phase d'entretien d'évaluation.

► L'ensemble des situations (observation d'entretiens de vente ou réalisation d'entretiens d'évaluation) doit être noté pour chaque critère d'évaluation selon une échelle de 1 à 4 :

1. maîtrise insuffisante
2. maîtrise moyenne
3. bonne maîtrise
4. excellente maîtrise

Évaluation d'entretiens de vente

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » chaque entretien observé. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

► Il est demandé à l'évaluateur :

- 1/ de procéder aux observations
- 2/ pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer pour chaque entretien sa notation de 1 à 4
- 3/ une fois l'observation terminée, de vérifier que chaque indicateur a bien été noté au moins 3 fois
- 4/ de réaliser pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
- 5/ de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

Exemple : (à reporter sur le *Livret d'évaluation des compétences en entreprise*)

| | Entretien 1 | Entretien 2 | Entretien 3 | Entretien 4 | Entretien 5 | Moyenne |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------|
| Connaissance technique des produits et des services² Noter de 1 à 4 ou non évalué | 2 | 3 | 4 | - | 3 | 3 |
| Conseil technique apporté aux clients Noter de 1 à 4 ou non évalué | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2.8 |
| Environnement du conseil technique Noter de 1 à 4 ou non évalué | - | 4 | - | 3 | 2 | 3 |

² Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

Réalisation d'un entretien d'évaluation

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » l'entretien d'évaluation qu'il conduit, ainsi que ses observations. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

► Il est demandé à l'évaluateur :

1/ de procéder à l'entretien d'évaluation ;

2/ pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer sa notation de 1 à 4 ;

3/ de réaliser, le cas échéant, pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues ;

4/ de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

6 - Quelques points de repère

Nous vous proposons ci-dessous quelques points de repère méthodologique pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP :

Avant toute évaluation

- Je relis attentivement et je me remémore l'ensemble des outils d'évaluation (référentiel de compétences du CQP, grilles d'évaluation à remplir, indicateurs et critères d'évaluation).
- Je m'informe sur les activités professionnelles précises du candidat.
- Je prépare et je rassemble l'ensemble des documents nécessaires à l'évaluation (en particulier les grilles d'évaluation).

Pour les observations en situation de travail réelle

- Je présente le déroulement de l'évaluation au candidat.
- Je mets en confiance la personne évaluée en lui précisant que l'évaluation va porter sur sa manière de procéder en situation de travail réelle et qu'il s'agit avant tout de mettre en évidence ses compétences professionnelles.
- Je m'appuie sur les outils CQP pour conduire les évaluations.
- Je note au fur et à mesure les points qui devront être vérifiés au cours de l'entretien d'évaluation qui suivra et les exemples sur lesquels je vais m'appuyer.
- Je n'oublie pas de conclure l'observation.

Pour les entretiens d'évaluation :

- Je m'assure que les conditions de l'entretien seront bonnes et que je disposerai, ainsi que le candidat, d'un temps suffisant (éviter les locaux bruyants, passants, vitrés, les téléphones qui sonnent pendant l'entretien...).
- Je prépare l'entretien en récapitulant les questions que je souhaite poser au candidat.
- J'accueille le candidat et je cherche à le mettre à l'aise.
- Je rappelle les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler.
- Je donne au candidat la durée indicative de l'entretien, sachant que s'il est plus long ou moins long, ce n'est ni bon ni mauvais signe ...
- Je laisse le candidat s'exprimer.
- Je cherche à identifier ce que le candidat fait vraiment dans sa pratique professionnelle et non ce qu'il devrait faire en posant des questions concrètes et ciblées, en demandant des exemples, ...
- Je reformule régulièrement ce que dit le candidat pour être certain de bien comprendre et pour le relancer (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »).
- Je veille à ne pas émettre de jugements de valeur, et à éviter de laisser transparaître mon avis par la formulation d'une question.
- J'évite de parler de ce que je fais, de couper la parole au candidat, de le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, de donner des conseils ou des avis au candidat.
- Je pose toutes les questions nécessaires pour pouvoir apprécier l'activité réalisée par le candidat
- Je n'oublie pas de conclure l'entretien.
- Je précise à la personne ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation en entreprise et du *Dossier professionnel* à la branche, convocation à un entretien d'évaluation externe à l'entreprise, puis transmission des résultats.

En fin d'évaluation :

- Je renseigne de manière lisible et je signe les outils d'évaluation : ce document fait partie du dossier présenté à la CPNEFP.
- Je transmets les documents au secrétariat de la CPNEFP
CGI Campus - 18, rue des Pyramides - 75001 Paris.

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