

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

## 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).

## Situations

## Compétences évaluées

### Situation 1

Analyse de l'environnement et de l'activité commerciale

**Compétence 1** : analyser son environnement et organiser son activité commerciale

Entretien d'évaluation : entre 30 et 45 minutes

### Situation 2

Entretien de vente en visite client

**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

Observation du candidat en visite clients : ½ journée minimum

### Situation 3

Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations

**Compétence 5** : 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 : 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 <sup>5</sup>			/4
Processus de traitement d'une réclamation client			/4
Échange des informations au sein de l'équipe			/4

<sup>5</sup> Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

## Rappel des indicateurs d'évaluation

### Compétence 1 : analyser son environnement et son activité commerciale

- **Informations recueillies sur l'environnement commercial et l'activité commerciale :** capacité à utiliser diverses sources d'informations, à vérifier la fiabilité des informations recueillies, à actualiser régulièrement ses informations, à se documenter sur les offres de la concurrence, ...
- **Exploitation des informations collectées sur l'environnement commercial :** capacité à synthétiser, analyser et problématiser l'information recueillie, pour en tirer une vision juste et fiable de son environnement commercial, à évaluer de manière pertinente la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur le secteur.
- **Exploitation des informations collectées sur l'activité commerciale :** capacité à synthétiser, analyser et problématiser l'information recueillie, pour en tirer une vision juste et fiable de ses performances commerciales et de l'efficacité de ses visites, à utiliser les indicateurs de performance et les outils d'analyse de l'activité commerciale mis à disposition par l'entreprise, notamment les indicateurs de performance liés à la gestion de son secteur, à mesurer et expliquer les écarts avec les objectifs commerciaux, à rédiger un rapport d'activité clair et cohérent.
- **Proposition d'organisation de l'activité commerciale :** capacité à proposer une organisation de l'activité commerciale cohérente avec l'analyse des résultats et de l'environnement, à prendre en compte la politique commerciale de l'entreprise dans les propositions formulées ainsi que le potentiel de chaque client, à rechercher une optimisation du temps passé en visite client, à établir des priorités de visite claires et cohérentes, à s'organiser au quotidien en fonction de ces objectifs et priorités tout en optimisant son temps et son matériel professionnel.
- **Utilisation du système de GRC :** capacité à exploiter le système de GRC de l'entreprise en vue de l'analyse de son secteur ou de sa performance commerciale et à renseigner de manière adaptée le fichier clients.

### 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 questionnaire 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 : vendre en visite client

- **Prise de contact, relances et relations clients et prospects** : capacité à assurer un suivi de la relation client et des commandes dans le temps, à utiliser efficacement le téléphone pour obtenir des RDV ou relancer des clients ou des prospects.
- **Analyse de l'activité du client** : capacité à traiter et synthétiser des informations de différentes sources sur l'historique client, le secteur d'activité des clients, à s'informer sur les projets des clients lors des visites, à identifier les acteurs clés du circuit décisionnel (décideurs, prescripteurs, payeurs, ...), à identifier les leviers d'influence chez un client, à obtenir et exploiter des informations sur la solvabilité du client, sur son encours, ses délais de paiement, à collaborer avec les autres services de l'entreprise pour échanger des informations sur les clients, ...
- **Présentation de l'entreprise et des produits** : capacité à mettre en valeur l'entreprise et ses produits au cours des visites, à utiliser efficacement les outils d'aide à la vente, à utiliser des techniques permettant de susciter et maintenir l'attention du client lors des visites et de la présentation de l'entreprise et de ses produits.
- **Offre commerciale** : capacité à concevoir une offre commerciale correspondant aux besoins et au profil du client, à prendre en compte la politique commerciale de l'entreprise dans le chiffrage de l'offre, à chiffrer l'offre (prix, remises, rabais éventuels) sans erreur, à prendre en compte les contraintes liées au fonctionnement de l'entreprise (délais de traitement de commande, de livraison, ...), à calculer sans erreur et à maîtriser la marge.
- **Négociation** : capacité à conduire la négociation commerciale, à proposer systématiquement une contrepartie à un avantage accordé lors de la négociation, ...

### Compétence 5 : 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 la ou les personne(s) compétentes 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 patronales**
- NAVSA : [www.navsa.fr](http://www.navsa.fr)
  - FEDA : [www.feda.fr](http://www.feda.fr)
  - PRS : [ufipa@wanadoo.fr](mailto:ufipa@wanadoo.fr)
  - FEDIN : [fdi.federation@gmail.com](mailto:fdi.federation@gmail.com)
  - SNDCP : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
  - FENSCOPA : [www.fenscopa.com](http://www.fenscopa.com)
  - SNGFGBT : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
  - SYNDIGEL : [www.syndigel.org](http://www.syndigel.org)
  - FGME : [www.fgme.fr](http://www.fgme.fr)
  - UCAPLAST : [www.ucaplast.fr](http://www.ucaplast.fr)
  - FNAS : [www.fnas.fr](http://www.fnas.fr)
  - UNCGFL : [www.uncgfl.fr](http://www.uncgfl.fr)
  - FNCPLA : [www.fncpla.org](http://www.fncpla.org)
  - UPCP : [upcp@wanadoo.fr](mailto:upcp@wanadoo.fr)
  - FND : [f.n.d@wanadoo.fr](mailto:f.n.d@wanadoo.fr)
  - VCI : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)
  - FGFP : [fgfpfrance@aol.com](mailto:fgfpfrance@aol.com)
  - CGI : [www.cgi-cf.com](http://www.cgi-cf.com)

- Les organisations syndicales**
- CFDT : [www.cfdt-services.fr](http://www.cfdt-services.fr)
  - FNAA CFE CGC : [www.cfecgcagro.com](http://www.cfecgcagro.com)
  - CGT : [www.cgt.fr](http://www.cgt.fr)
  - FNECS CFE CGC : [www.fnecs-cfecgc.org](http://www.fnecs-cfecgc.org)
  - 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)

## 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)