

Certificat de Qualification
Professionnelle (**CQP**)
Vente sur site en commerces de gros

VENTE SUR SITE

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

› **Nom et prénom** du candidat

› **Entreprise**

› **Je soussigné(e)**

déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier

› **Date et signature**

› **Cachet** de l'entreprise

[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

Introduction

Ce document est le support du dossier professionnel que vous allez réaliser en vue de l'obtention du CQP Vente sur site en commerce de gros.

Ce document sera examiné par un jury et constituera un support à l'entretien d'évaluation finale que vous passerez pour l'obtention de votre CQP. Ce document a pour objectif de mettre en valeur vos compétences dans le domaine de la vente sur site en direction de clients professionnels. Il doit permettre au jury de mieux apprécier ce que vous êtes en capacité de faire lorsque vous êtes placé en situation professionnelle.

Pour répondre aux questions qui vous sont posées, utilisez la 1^{ère} personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même en entreprise, sur votre implication personnelle, quelle que soit la durée de votre expérience. Ce document sera d'autant plus parlant et agréable à consulter que vous apporterez des **exemples précis et détaillés** d'actions commerciales que vous avez réalisées.

Lors de votre entretien d'évaluation, n'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés, ou dans lesquelles vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.

Mes activités de vente sur site auprès de clients professionnels

Mon parcours professionnel	
Quelle est la durée de votre expérience dans la vente sur site ?	<input type="checkbox"/> Moins de deux ans <input type="checkbox"/> De deux à cinq ans <input type="checkbox"/> Plus de 5 ans
Quels sont les différents secteurs dans lesquels vous avez exercé des activités de vente sur site ?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Avez-vous exercé d'autres activités de vente avant de vous orienter vers la vente sur site ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Lesquelles ?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
En quoi vous sont-elles utiles dans votre activité actuelle ?	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

L'organisation de l'espace de vente

Dans le cadre de votre activité, vous êtes amené à :

- revoir régulièrement l'organisation de l'ensemble de l'espace de vente
- intervenir sur l'organisation d'une partie de l'espace de vente à l'occasion de l'arrivée de nouveaux produits ou de promotions
- il ne vous est pas demandé d'intervenir dans l'organisation de l'espace de vente

J'ai suivi une formation sur l'organisation de l'espace de vente :

- oui, dans un organisme de formation
- oui, dans l'entreprise
- non

Ce que le parcours CQP m'a permis en priorité :

- organiser pour la première fois une partie de mon espace de vente
- être plus performant dans l'organisation de l'espace de vente
- autre

Quelles sont, selon vous, les **principales règles** à respecter lors de l'organisation d'un espace de vente ?

Comment mettez-vous en valeur les **nouveaux produits** ou les **promotions** ?

La découverte des besoins des clients, l'argumentation et la vente

Les activités que j'ai conduites sont :	<input type="checkbox"/> en majorité des entretiens de vente auprès de clients <input type="checkbox"/> en majorité des entretiens menés auprès de prospects
J'ai suivi une formation à la vente :	<input type="checkbox"/> oui, dans un organisme de formation (formation continue) <input type="checkbox"/> oui, dans le cadre de ma formation initiale <input type="checkbox"/> oui, dans l'entreprise <input type="checkbox"/> non
Ce que le parcours CQP m'a permis en priorité :	<input type="checkbox"/> apprendre les règles de base de la vente <input type="checkbox"/> mieux structurer mes entretiens de vente <input type="checkbox"/> m'adapter à une clientèle de professionnels <input type="checkbox"/> autre :

Quelles sont, selon vous, les **différentes étapes** d'un entretien de vente ?

Quelle est l'étape qui vous semble la **plus délicate** et pourquoi ?

Le conseil technique sur les services et les produits de l'entreprise

Mes activités me conduisent à :	<input type="checkbox"/> vendre uniquement des produits <input type="checkbox"/> associer des services à la vente de produits
J'ai suivi une formation sur les produits et les services de l'entreprise :	<input type="checkbox"/> oui, dans le cadre de ma formation initiale (produits techniques) <input type="checkbox"/> oui, dans l'entreprise <input type="checkbox"/> oui, auprès de fournisseurs <input type="checkbox"/> non
Ce que le parcours CQP m'a permis en priorité :	<input type="checkbox"/> mieux connaître les services et produits de l'entreprise <input type="checkbox"/> être plus performant(e) dans le conseil technique apporté <input type="checkbox"/> mieux cibler mon offre en fonction des besoins des clients <input type="checkbox"/> autre :

Quelles sont les **principales caractéristiques techniques** des produits vendus par l'entreprise que vous mettez en avant dans le cadre de vos entretiens de vente ?

Quelles sont les **règlementations** et **recommandations** que vous devez prendre en compte dans le cadre de ces produits ?

L'accueil des clients dans l'espace de vente

Mes activités me conduisent à :	<input type="checkbox"/> accueillir les clients derrière un comptoir <input type="checkbox"/> accompagner les clients dans leur visite de l'espace de vente
J'ai suivi une formation à l'accueil :	<input type="checkbox"/> oui, dans un organisme de formation <input type="checkbox"/> oui, dans l'entreprise <input type="checkbox"/> non
Ce que le parcours CQP m'a permis en priorité :	<input type="checkbox"/> mieux comprendre mon rôle dans l'accueil des clients dans l'espace de vente <input type="checkbox"/> mieux cibler mes interventions auprès des clients <input type="checkbox"/> autre :

Comment procédez-vous pour **accueillir vos clients** au sein de l'espace de vente ?

À quoi êtes-vous particulièrement attentif dans l'**évaluation des besoins** de vos clients ?

Le traitement des réclamations client

J'ai suivi une formation en matière de traitement des réclamations ou de gestion des conflits

- oui, dans un organisme de formation
- oui, dans l'entreprise
- non

Ce que le parcours CQP m'a permis en priorité:

- prendre plus de recul dans la gestion des situations difficiles avec les clients
- mieux maîtriser le processus interne de traitement des réclamations
- autre :

À quels types de **réclamations** êtes-vous confronté dans votre activité ?

Décrivez **deux situations professionnelles dans lesquelles vous avez eu à traiter des réclamations** en précisant la nature de l'interpellation effectuée par le client :

Situation 1

Situation 2

Quel a été votre **questionnement** pour identifier les **raisons** de cette réclamation ?

Situation 1

Situation 2

Quelle était la **cause** de cette réclamation ?

Situation 1

Situation 2

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