

# Les Certificats de Qualification Professionnelle

C.P.N.E.F.P. du 4 mars 2008

# Les Certificats de Qualification Professionnelle

Convention collective nationale des Commerces de gros - CCN 3044

## Sommaire

- Partie 1 - Rappel des étapes de construction des C.Q.P.
- Partie 2 - Conception du cadre méthodologique :
  - A. Les principes de fonctionnement des CQP
  - B. Le schéma de fonctionnement
  - C. Les contraintes et les ressources matérielles et organisationnelles
  - D. Les outils : propositions de maquettes

## 1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

### Les choix

Les étapes du projet¶				
¶	Etapes¶	Choix¶	calendrier¶	Rôles¶
¶	<b>CHOIX¶</b>	¶	¶	¶
0¶	Définition des emplois cibles.¶	Choix de 3 ou 4 emplois.¶	24/05/2007¶	CPNEFP¶
1¶	Présentation et validation paritaire des objectifs, des attentes, du rôle de chacun des partenaires¶	des méthodes de travail et de validation des étapes, du calendrier¶	24/05/2007¶	CPNEFP¶
2¶	Voie d'accès pour :¶ <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ VAE¶</li> <li>▪ Formation continue¶</li> <li>▪ Contrats de pro¶</li> </ul>	Définition des modalités d'accès¶	24/05/07¶	CPNEFP¶
3¶	Validation de la méthodologie¶	¶	07/11/2007 + janvier 2008¶	CPNEFP¶

## 1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

### La Construction du contenu et des outils d'accompagnement

II	CONSTRUCTION			
5	Ecriture du référentiel de qualification	Choix de la structure du référentiel	Janvier 2008	OCI
6	Construction du dispositif de validation	Choix des modalités de validation	2008	OCI
7	Écriture du référentiel de certification	Choix des seuils et des critères	2008	OCI
8	Formalisation de la note d'opportunité	Modalités d'inscription dans une formation CQP	2008	OCI
9	Écriture du référentiel de formation	Choix structure du référentiel	2008	OCI
10	Architecture de formation modulaire (articulation en tronc commun et formation secteurs )	Degré de maillage entre les modules tronc commun et les modules secteurs	2008	OCI
10 bis	Choix de l'inscription au RNCP	Ouverture sur les autres branches	2009	CPNEFP
11	Classification	Niveau	2008	CPN

## 1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

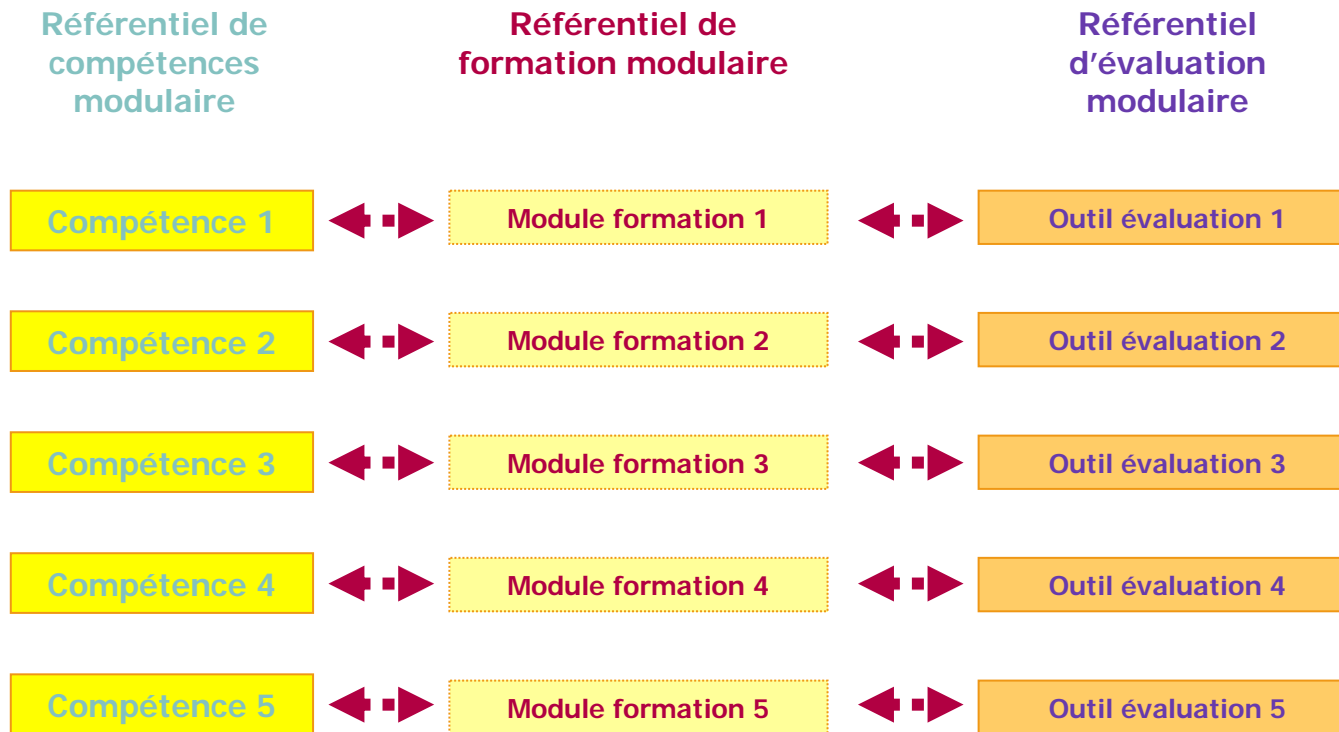
### La Mise en œuvre des C.Q.P.

III	MISE EN OEUVRE				
12	Mise en œuvre de l'expérimentation		Pilotage Régulation Evaluation	2008	OPCA OCI
13	Plan communication/formation : • Prescripteurs • Formateurs • Jurys		Cibles Supports	2008	OCI
14	Démultiplication du dispositif		Rôle de l'Opca et des organisations professionnelles (communication, bureau certificateur, financement de l'organisation des CQP) Ajustement Déploiement	2008	



# Conception du cadre méthodologique des CQP commerces de gros

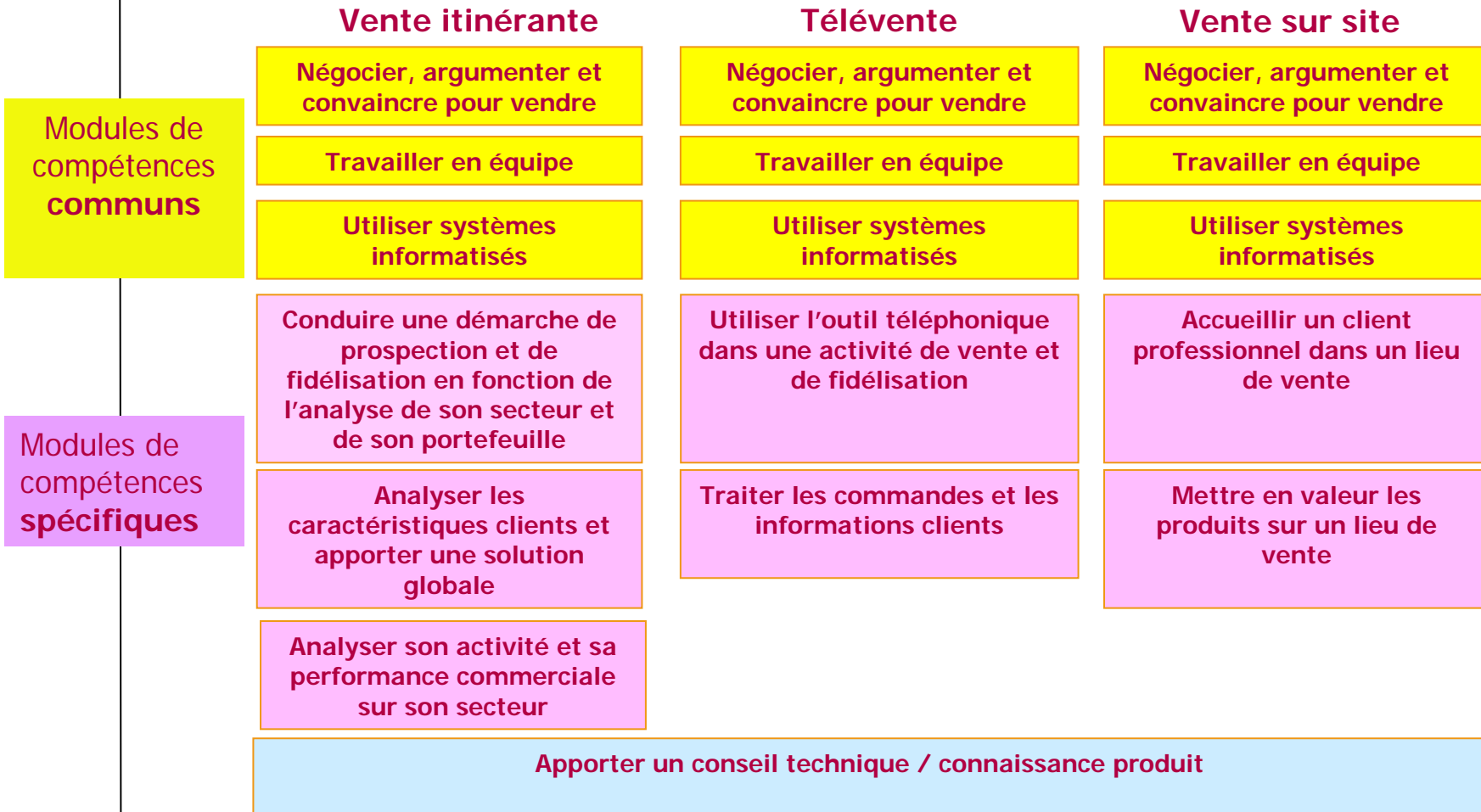
## A - Les principes de fonctionnement des CQP



Des référentiels modulaires pour simplifier les parcours et prendre en compte les acquis : formation uniquement sur compétences non acquises – validations partielles possibles

## A - Les principes de fonctionnement des CQP

*Document de travail*

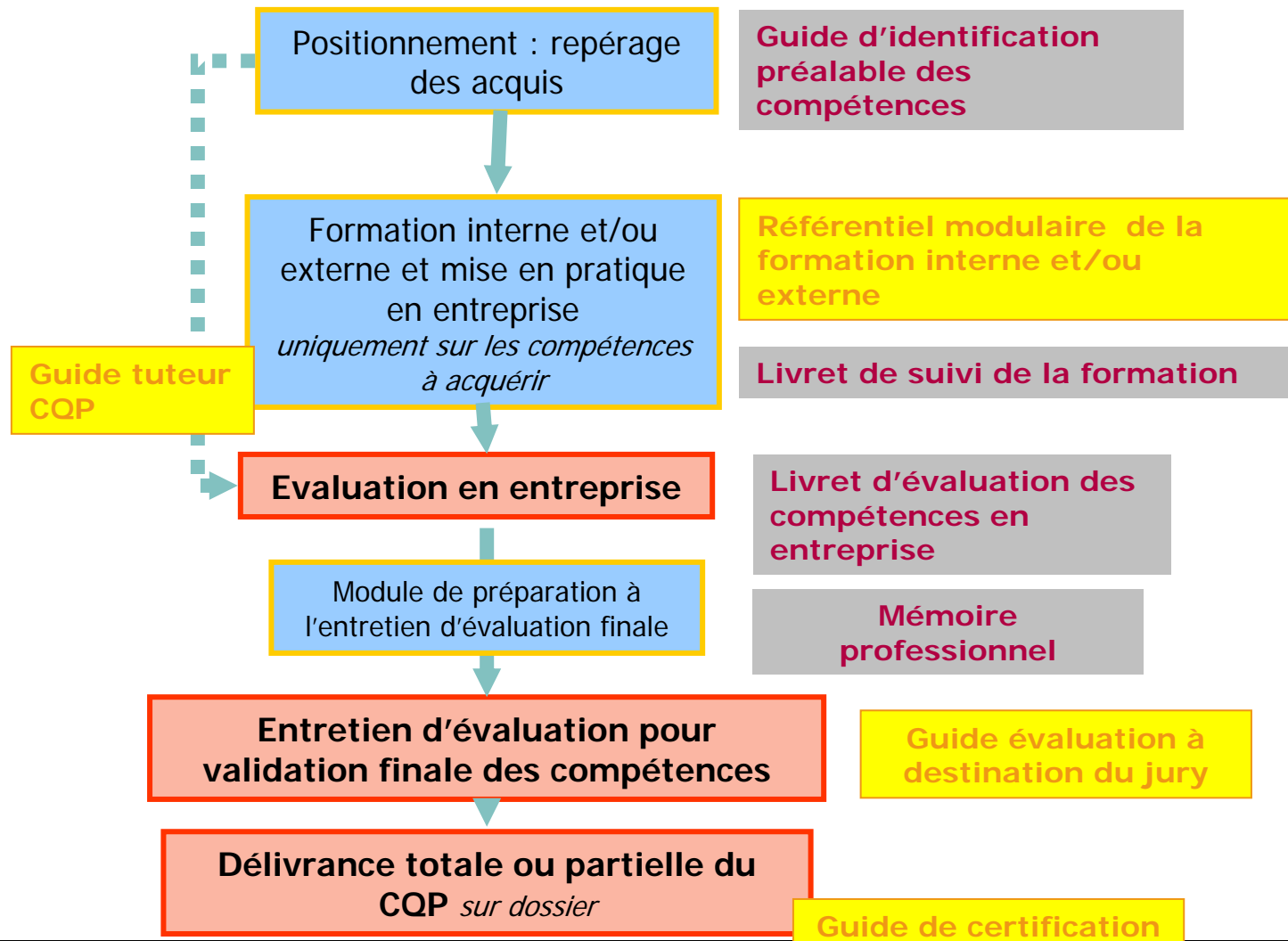


## B - Le schéma de fonctionnement

- Un **positionnement** à l'entrée du dispositif pour prendre en compte les différents profils de commerciaux et leurs acquis
- Une **évaluation** combinant plusieurs modes et préparée en amont :
  - évaluation des activités professionnelles en entreprise (très pragmatique)
  - évaluation externe : entretien avec jury professionnel + production écrite du candidat (accord de principe des entreprises sur participation jurys)
- Un **dispositif d'appui** aux tuteurs en entreprise :
  - À mettre en place selon les besoins

## B - Le schéma de fonctionnement

Animation du dispositif



## C - Contraintes et ressources matérielles et organisationnelles

- La gestion opérationnelle des CQP est réalisée **pour le compte** et **sous le contrôle de la CPNEFP**, qui est **seule habilitée** à délivrer les CQP et reste en tout état de cause décisionnaire en matière d'organisation du dispositif
- Cette gestion représente des **interventions régulières** sur l'année, dont le volume sera lié au nombre de candidats et d'entreprises concernés.
- La gestion doit respecter le principe d'organisation basé sur la simplicité et l'opérationnalité

## C- Contraintes et ressources matérielles et organisationnelles

- Le cadre de l'organisation opérationnelle doit être défini :
  - en s'appuyant sur les ressources mobilisables par la branche aujourd'hui
  - en prévoyant que l'organisation définie puisse être utilisée dans le cadre d'autres CQP

## C - Contraintes et ressources matérielles et organisationnelles

- La gestion opérationnelle des CQP comprend :

**Définition des modalités administratives** de traitement des candidatures, de l'inscription à l'évaluation finale, en fonction des modalités d'évaluation retenues

**En  
amont ...**

**Identification de l'offre de formation**

**Information** des entreprises et des candidats sur les CQP accès formation / accès VAE : dispositif d'information et de communication, « assistance en ligne », ...

**Identification** des acteurs du dispositif CQP (en fonction des modalités retenues) : évaluateurs, membres du jury, ... et, le cas échéant, **formation / information** de ces acteurs

## C - Contraintes et ressources matérielles et organisationnelles

- La gestion opérationnelle des CQP comprend :

**Inscription** des candidats

**Vérification** de la conformité des dossiers reçus  
(en fonction des modalités d'évaluation retenues)

**Organisation / suivi / contrôle des jurys de validation**  
(quelle que soit leur forme)

**Délivrance des CQP**

**Animation du dispositif**  
(auprès des différents acteurs : entreprises, acteurs de l'évaluation, organismes de formation, ...)

**Pour faire  
fonctionner les  
CQP ...**

## C - Contraintes et ressources matérielles et organisationnelles

- La gestion opérationnelle des CQP comprend :

**En aval ...**

**Capitalisation des données** sur les candidats  
et les résultats

**Analyse** des résultats

**Veille « métier »**  
(et adaptation des référentiels)

## C - Les ressources ...

- Les organisations syndicales,
- Les fédérations patronales,
- Le secrétariat de la CPNEFP,
- L'OPCA de branche doté de ses 11 délégations régionales, qui assurent déjà un rôle d'accompagnement et de conseil aux entreprises pour d'autres CQP (Négoce des matériaux, négoce du bois, Commerce de gros des viandes, ...) : *lieux ressources de proximité pouvant être mobilisés pour déployer la démarche auprès des entreprises*

## C - Les ressources ...

- **l'offre de formation externe** pourrait également être mobilisée, même si elle apparaît aujourd'hui relativement atomisée et avec peu de proximité avec le secteur « commerce de gros » (sauf alimentaire), la mise à disposition d'une offre de formation de qualité paraissant importante pour faciliter la mise en place du dispositif
- **l'offre de formation interne**, présente dans les entreprises de taille plus conséquente ou membres d'un réseau, pourra efficacement relayer la mise en œuvre de la démarche CQP si celle-ci s'inscrit dans les priorités et objectifs des entreprises.

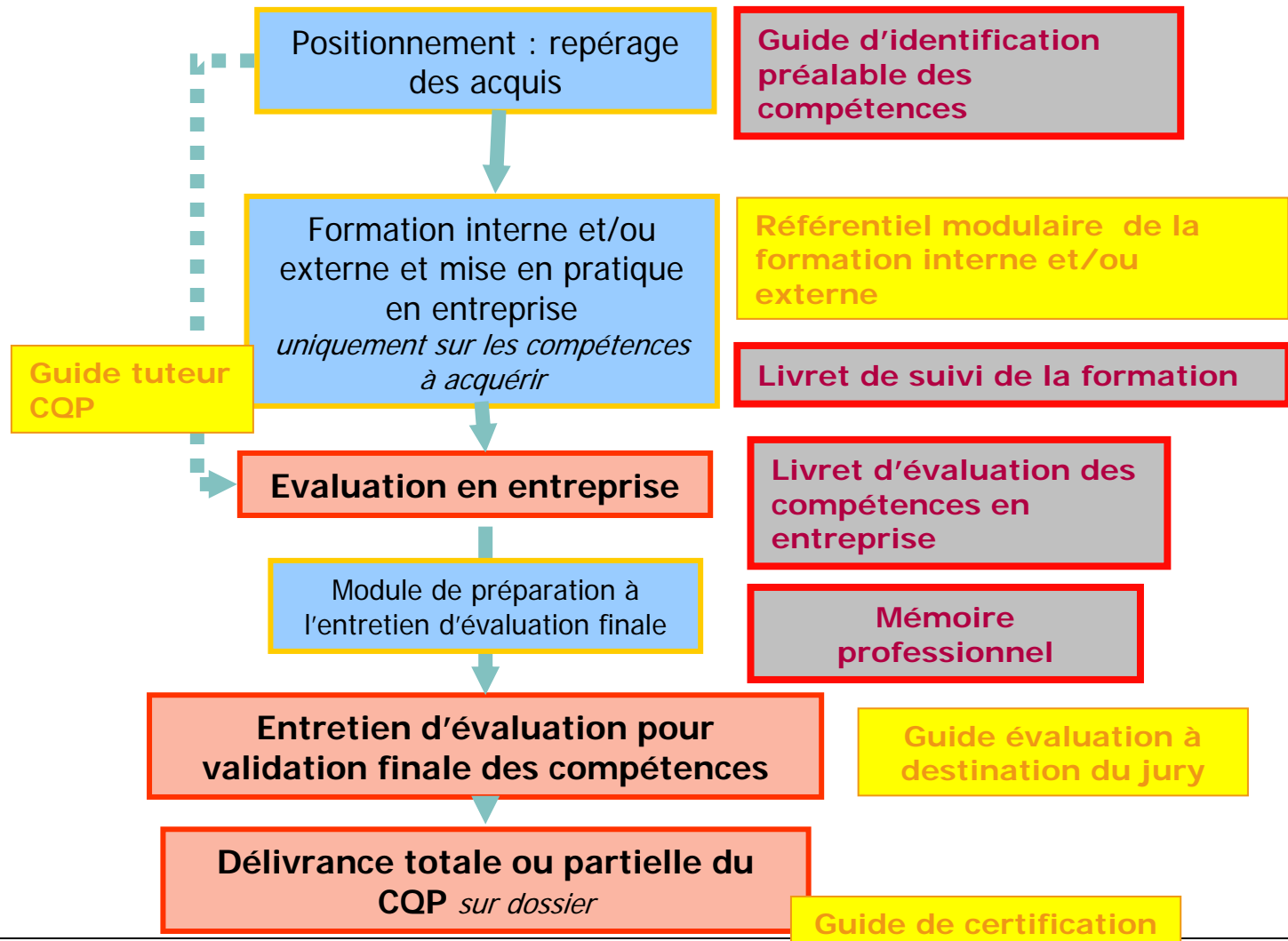
## D – Les outils

### Principes d'élaboration des guides

- Tous les outils d'évaluation seront construits autour des mêmes domaines de compétences composant le référentiel du CQP
- Les référentiels CQP seront construits à partir des référentiels métiers validés par les partenaires sociaux et des analyses des professionnels rencontrés
- Ils seront ensuite soumis aux membres de la CPNEFP pour être validés :
  - Structuration des domaines de compétences
  - Contenu des domaines de compétences
    - Critères d'évaluation
  - Forme des outils supports aux CQP
- Selon le principe validé lors de la CPNEFP du 8 janvier :
  - « pré-validation » par un groupe de travail paritaire composé du président et du vice-président de la CPNEFP,
    - Envoi des documents préalablement aux réunions.
  - En l'absence de remarques, les documents sont considérés comme validés.

## B - Le schéma de fonctionnement

Animation du dispositif



## Guide d'identification préalable des compétences – Objectifs et mode d'emploi

**L'entreprise organise, avec ou sans soutien extérieur, l'entretien avec le salarié à son arrivée dans l'entreprise ou dès son inscription validée**

➤ **Présenter le CQP au candidat**

➤ **Identifier les compétences susceptibles d'être détenues par le candidat** au regard des différents domaines de compétences du CQP

➤ Faire une **synthèse orale du bilan de l'entretien** unité par unité

➤ Définir le contenu du parcours de formation individualisé :

**Identifier avec le candidat, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir :**

- pour les domaines pour lesquels les compétences sont « acquises », il peut être directement évalué
- pour les domaines pour lesquels les compétences ne sont « pas du tout acquises », le candidat doit suivre une formation
- pour les domaines pour lesquels les compétences seraient « partiellement acquises » : définir avec le candidat s'il a besoin d'une formation en centre de formation ou au sein de l'entreprise et sur quoi doit porter cette formation

➤ Indiquer au candidat les modalités d'évaluation et de validation finale et comment est délivré le CQP

## Guide d'identification préalable des compétences – Objectifs et mode d'emploi

### Domaine 1 :

### Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation

Remplir le tableau ci-dessous partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle**, et à partir d'**exemples** et de situations **concrets** :

<i><b>Ce que le candidat doit savoir faire</b></i>	<i><b>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</b></i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise en confiance du client au téléphone</li> <li>● Ecoute, analyse de la demande du client</li> <li>● Reformulation de la demande du client</li> <li>● Réponse adaptée à la demande du client et à la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>● Vérification systématique de l'exactitude des informations recueillies et validation de la commande avec le client</li> <li>● Analyse des points forts et des points faibles de l'entretien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <i><b>Pas du tout</b></i></li> <li><input type="checkbox"/> <i><b>Partiellement</b></i></li> <li><input type="checkbox"/> <i><b>En totalité</b></i></li> </ul>

**Contenu à travailler**

Support à titre d'exemple

## Guide d'identification préalable des compétences – Objectifs et mode d'emploi

Pour ce domaine	Le candidat doit suivre une formation interne ou externe avant d'être évalué	Le candidat maîtrise les savoir-faire et les savoirs et peut être directement évalué
<p><b>Domaine 1</b> Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation</p>		<i>Support à titre d'exemple</i>
<p><b>Domaine 2</b> Traiter les commandes et les informations clients</p>		
<p><b>Domaine 3</b> Négocier, argumenter et convaincre pour vendre</p>		

## Livret de suivi de la formation – Objectifs et mode d'emploi

### Le formateur et le tuteur CQP renseignent le livret de suivi de la formation

- Ce document est destiné à suivre le parcours de formation d'un candidat en intégrant :
  - les temps de formation, en centre de formation ou au sein de l'entreprise (formation interne),
  - les temps de tutorat mis en œuvre en entreprise.
- L'objectif principal de cet outil est de permettre au(x) formateur(s) intervenant dans le parcours de formation du candidat et au tuteur en entreprise de **coordonner leurs interventions**.
- Cet outil doit également permettre aux tuteurs CQP en entreprise **d'accompagner** le plus efficacement possible les candidats dans le **développement de leurs compétences** au sein de l'entreprise
- Dans ce cas, le contenu indicatif des formations par domaine de compétence et les critères d'évaluation devront guider les mises en pratique en entreprise et la préparation de l'évaluation finale.

## Livret de suivi de la formation – Objectifs et mode d’emploi

Support à titre d'exemple

Domaines	Intitulés des formations à suivre	Organisme de formation retenu	Dates prévisionnelles	Nombre d’heures prévisionnel
<b>Domaine 1</b> Utiliser l’outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation				
<b>Domaine 2</b> Traiter les commandes et les informations clients				
<b>Domaine 3</b> Négocier, argumenter et convaincre pour vendre				

# Domaine 1

## Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation

### FORMATION

#### Objectifs :

Maîtriser les techniques de vente par téléphone en appels sortants ou entrants en direction d'une clientèle de professionnels et en adéquation avec la politique commerciale de l'entreprise.

#### Contenu :

- **Techniques de communication au téléphone :**
  - introduction à la communication : les règles de base et les spécificités de la communication par téléphone / techniques verbales et non verbales,
  - la communication au téléphone : l'adaptation du ton et du rythme verbal, le débit, le volume, le sourire, le vocabulaire...,
  - l'écoute active et l'écoute passive.
- **La vente au téléphone :**
  - L'entrée en matière : identification de l'interlocuteur, présentation de la société, techniques d'accroche de début d'appel, personnalisation du contact,
  - La construction de l'argumentaire : la proposition du produit, du service (par exemple méthode BAC) ... ,
  - le traitement des objections (objection réelle, subjective, fausse excuse),
  - la vente complémentaire,
  - la conclusion d'une vente (client intéressé/hésitant/pas intéressé).

### Contenu à travailler

### PRATIQUE EN ENTREPRISE

#### Activités à proposer au candidat :

- Construire une grille d'entretien et d'un ou plusieurs argumentaires à partir d'objectifs à atteindre
- Anticiper les objections des clients et construire des réponses adaptées
- Mener des entretiens téléphoniques tests auprès d'un échantillon de clients en respectant les principes de la communication
- Analyser les résultats des entretiens menés
- Le cas échéant, réajuster les argumentaires ou les traitements des objections

Support à titre d'exemple

**Attention ! Que la formation ait lieu en centre de formation ou en entreprise, le contenu de la formation doit prendre en compte le référentiel de compétences produit par la branche dans le cadre du dispositif CQP.**

## Livret de suivi de la formation – Objectifs et mode d’emploi

### Domaine 1

Formation	Entreprise
<p data-bbox="292 411 830 439"><b>Points clés du programme de formation :</b></p>          <p data-bbox="292 786 675 815"><b>Commentaires du formateur :</b></p>	<p data-bbox="1106 411 1369 439"><b>Activités réalisées :</b></p>          <p data-bbox="1106 818 1442 846"><b>Commentaires du tuteur :</b></p> <ul data-bbox="1106 879 1313 1108" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1106 879 1313 908">● points positifs :</li>    <li data-bbox="1106 1079 1313 1108">● à approfondir :</li></ul>

*Support à titre d'exemple*

## Livret d'évaluation des compétences en entreprise – Objectifs et mode d'emploi

### L'évaluateur en entreprise renseigne le livret d'évaluation des compétences

- L'évaluation des compétences réalisée en entreprise est **déterminante** pour l'obtention du CQP, au même titre que l'entretien avec le jury final.
- 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 sont décrits dans le livret d'évaluation
- L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications données par la branche et ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation portée par le responsable hiérarchique du candidat.
- **Les différentes situations d'évaluation** doivent être préparées par l'évaluateur et le candidat, programmées, et faire l'objet d'une restitution formelle.
- 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, même s'il a suivi un module de formation correspondant au domaine de compétences concerné.
- Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse**

## Domaine 1 : Utiliser l’outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation

### Comment évaluer ?

Observer le candidat en situation d’entretien de télévente (observation sur plusieurs entretiens, si possible dans des cadres différents : réponses à appels entrants, appels sortants, ...). Il est recommandé de prendre des notes. Remplir les grilles d’évaluation dans le tableau.

Critères d’évaluation	Evaluation
L’attention du client est captée, l’intérêt est suscité et une relation d’échanges est établie	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
L’expression est claire et efficace	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat pratique une écoute active du client	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat repère et reformule les besoins du client	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat adapte son argumentaire et ses propositions aux besoins du client	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat formule des propositions adaptées et claires	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat obtient l’accord du client	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Le candidat vérifie le contenu de la commande	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Support à titre d’exemple

### Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat :

La compétence est maîtrisée

La compétence n’est pas maîtrisée

Vos Commentaires :

..... Le fait que l’évaluation soit négative pour un ou plusieurs critères ne .....  
 ..... remet pas en cause la maîtrise du domaine de compétences. Vous .....  
 ..... pouvez noter vos commentaires ci-dessous à l’attention de l’évaluateur .....  
 ..... externe et du jury final. ....

Commentaires du candidat ?? :

## Livret d'évaluation des compétences en entreprise – Objectifs et mode d'emploi

Support à titre d'exemple

	Le candidat a exercé les activités liées au domaine de compétences	Dates de l'évaluation en entreprise	Résultat
<b>Domaine 1</b> Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
<b>Domaine 2</b> Traiter les commandes et les informations clients	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

## Mémoire professionnel – Objectifs et mode d'emploi

**Le candidat réalise un mémoire professionnel, à partir du modèle fourni.**

- Ce mémoire professionnel sera examiné par le jury
- Il constituera un support à l'entretien d'évaluation finale pour l'obtention du CQP
- Il doit permettre au jury de mieux apprécier ce que le salarié est en capacité de faire lorsqu'il est placé en situation professionnelle.

## Mémoire professionnel – Objectifs et mode d'emploi

### Mon parcours dans la télévente ...

Quelle est la durée de votre expérience dans la télévente ?	<input type="checkbox"/> Moins de deux ans <input type="checkbox"/> De deux à cinq ans <input type="checkbox"/> Plus de cinq ans
Quels sont les différents secteurs dans lesquels vous avez exercé des activités de télévente ?	<i>Vente de produits surgelés à des particuliers</i> <i>Vente de produits surgelés à des professionnels</i>
Avez-vous exercé d'autres activités de vente avant de vous orienter vers la télévente ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Lesquelles ?	<i>Vente de fruits et légumes en commerce de détail spécialisé</i>
En quoi vous sont-elles utiles dans votre activité de télévente ?	<i>Je sais accueillir, conseiller un client, lui proposer des produits nouveaux ou des produits en promotion</i>

Support à titre d'exemple

## Mémoire professionnel – Objectifs et mode d'emploi

- Quelles sont, selon vous, les **principales règles** à respecter dans le cadre d'un entretien de vente par téléphone ?

*Je suis attentif à l'accroche en début d'entretien, afin de montrer au client qu'on le connaît, qu'on connaît ses habitudes et de le mettre en confiance. Cela nécessite de bien préparer l'appel, à partir des informations à notre disposition dans la base de données clients de l'entreprise et des informations transmises par le commercial itinérant. Ensuite, il est important de bien écouter les besoins du client, en lui demandant de préciser certains points au besoin.*

*Ensuite, à partir des besoins du client, je lui présente des produits qui ne faisaient pas partie de sa demande initiale en lui précisant quels services ces produits pourraient lui rendre (facilité de préparation, bon rapport qualité/prix, durée de conservation, ...).*

*En fin d'entretien, je vérifie que le contenu de la commande est correct en validant avec le client la nature des produits, les quantités, les prix et les délais de livraison.*

- Quelles sont celles qu'il vous semble **le plus difficile** de respecter (donner un exemple) ?

*Prendre le temps de bien valider la commande en fin d'entretien : les clients sont pressés et veulent écourter l'entretien.*