

CQP relation commerciale à distance / vente à distance en commerce de gros

Description de la qualification

Les télévendeurs assurent et développent une relation commerciale à distance, principalement par téléphone. Ils réalisent des activités de vente, de conseil et éventuellement de prospection téléphonique, ... Ils gèrent les relations clients (suivi des réclamations, relance, ...) et suivent le dossier client en vue de fidéliser leur clientèle.

Ils peuvent intervenir dans un centre d'appels ou en équipe plus restreinte, en collaboration avec une équipe de vendeurs itinérants (binômes vente / télévente) et les intervenants de la chaîne logistique et doivent suivre l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise (nouveaux produits, nouvelles offres promotionnelles, ...).

Leur spécificité est de s'adresser dans leur grande majorité à des clients professionnels, qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

Appellations du métier

- Télévendeur
- Téléprospecteur
- Vendeur téléphone
- Vendeur à distance
- Technico-commercial sédentaire
- Assistant commercial téléphonique
- Commercial sédentaire

Cadres d'exercice les plus fréquents

Secteur d'activité et taille des entreprises

Le commerce de gros compte environ 350 000 salariés, exerçant leurs activités dans 17 secteurs d'activités, représentant autant de types de produits et de circuits de distribution, regroupés dans trois « familles » :

- produits alimentaires,
- produits non alimentaires,
- produits liés aux échanges interindustriels.

Le secteur se compose d'entreprises de grande taille et de nombreuses entreprises de petite taille, 73 % ayant moins de 10 salariés.

Responsabilité et autonomie caractérisant les types d'emploi ciblés

L'activité de télévente en commerce de gros s'exerce au sein d'une équipe commerciale, sous la responsabilité d'un superviseur ou d'un responsable commercial. Les télévendeurs peuvent intervenir en appui à l'activité commerciale et en relation avec un ou plusieurs commerciaux itinérants ou mettre en œuvre un planning d'appels sortants.

Référentiel d'activités

Prospection téléphonique

- Formalisation d'un plan d'appels en fonction des consignes données par l'entreprise,
- Appel ou relance téléphonique des clients ou des prospects,
- Questionnement sur les besoins du client,
- Présentation de l'offre de produits et de services de l'entreprise,
- Prise de RDV avec un commercial ou pour un prochain appel,
- Diffusion de la documentation commerciale de l'entreprise.

Mise à jour du fichier de clients et de prospects

- Mise à jour des informations sur les prospects et les clients dans le fichier,
- Renseignement sur la fiche prospect des informations transmises et décisions prises lors des prises de contact téléphoniques,
- Renseignement de la fiche client à chaque nouvelle commande / à chaque nouvel appel.

Vente, conseil et prise de commande à distance

- Enregistrement de la commande en unités commercialisables,
- Rappel des produits habituellement commandés par le client,
- Information sur la disponibilité des produits,
- Proposition de produits de substitution, de produits additionnels,
- Formulation d'un délai d'attente et de modalités commerciales dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise,
- Validation de l'acceptation de la commande et des modalités de règlement.

Développement de la relation commerciale

- Collecte d'informations sur les besoins du client,
- Diffusion d'informations et de conseils selon les consignes de l'entreprise,
- Diffusion des demandes clients aux interlocuteurs adéquats,
- Enregistrement et diffusion des informations relatives aux litiges ou réclamations.

Organisation

- Formalisation d'un plan d'appel
- Collecte des documents à envoyer
- Consultation des fichiers clients en vue d'organiser son planning d'appels

Référentiel de compétences du CQP

(Les compétences en italique pourront être communes à plusieurs CQP)

Compétence 1 – Réaliser une prise de commande par téléphone

- Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande
- Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur
- Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations adaptés à ses besoins
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone
- Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires
- Vérifier la conformité de la commande enregistrée

Compétence 2 – Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

- *Etablir un contact et un climat de confiance,*
- *Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,*
- *Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,*
- *Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,*
- *Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,*
- *Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,*
- *Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client*
- *Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client*

Compétence 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité

- *Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client*
- *Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation liée au secteur d'activité et le contexte du client*
- *Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client*

Compétence 4 – Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

- Détecter et enregistrer les informations clés à enregistrer sur les clients ou les prospects lors des appels téléphoniques,
- Exploiter les fonctionnalités d'un outil de gestion de la relation client en menant une démarche de prospection téléphonique ou de prise de commande

Compétence 5 – Organiser son activité de télévendeur

- Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations,
- Organiser ses appels sortants sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini,
- Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise

Compétence 6 – Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

- *Recevoir et écouter une réclamation,*
- *Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier,*
- *Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige,*
- *Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures en vigueur*

Critères d'évaluation

Compétence 1 – Réaliser une prise de commande par téléphone

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande ● Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur ● Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations adaptés à ses besoins ● Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone ● Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits demandés et en orientant le client vers des produits de substitution et des produits complémentaires ● Vérifier la conformité de la commande enregistrée 	<i>L'interlocuteur décideur pour passer commande est ciblé et contacté sans perte de temps</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le protocole d'accueil téléphonique de l'entreprise est respecté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les informations pertinentes sont identifiées : habitudes d'achat, fréquence et volumes des commandes, heure d'appel préconisé,...</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les offres commerciales et promotions proposées correspondent aux habitudes d'achat du client (type de produits, potentiel d'achat)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'attitude est souriante, l'articulation est correcte, le débit et l'intonation de la voix sont contrôlés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le rythme de l'entretien téléphonique, le choix des questions posées sont adaptés au temps dont dispose le client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les phrases sont au présent de l'indicatif, elles sont positives, le discours est direct sans brusquer l'interlocuteur, l'argumentation et les échanges sont concis</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La disponibilité des produits demandés est systématiquement vérifiée</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des produits de substitution correspondant aux besoins du client et des produits complémentaires sont proposés de manière positive</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La commande est validée avec le client, l'attention du client est attirée sur les produits ayant fait l'objet d'un remplacement et sur les quantités commandées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

Compétence 2 – Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre à des clients ou à des prospects

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Etablir un contact et un climat de confiance, ● Mener une découverte des besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente, ● Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise, ● Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client, ● Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections, ● Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services, ● Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client ● Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client 	<i>Dès la prise de contact, une mise en confiance du client est recherchée</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client ou le prospect est conduit à s'exprimer par un questionnaire adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les demandes du client sont reformulées et des accords intermédiaires sont recherchés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le questionnaire permet d'identifier les besoins du client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'argumentaire suscite l'intérêt du client ou du prospect</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'argumentaire est pertinent et bien construit</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les signes d'attention du client ou du prospect sont repérés au cours de l'entretien et permettent de réajuster l'argumentaire</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client est accompagné dans son choix de produits dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réponses aux objections sont adaptées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La décision prise par le client ou son achat est valorisé</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les raisons de l'achat du client sont analysées à l'issue de l'entretien</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

Compétence 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise dans le respect de la réglementation et des recommandations liées à son secteur d'activité

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client ● Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation liée au secteur d'activité et le contexte du client ● Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client 	<i>Les principales caractéristiques techniques des produits proposées par l'entreprise sont identifiées et expliquées avec clarté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les besoins du client et les caractéristiques techniques de sa demande sont identifiées grâce à un questionnement adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les produits et services répondant aux besoins du client sont identifiés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La réglementation (hygiène sécurité, ...) et les recommandations propres à l'activités sont prises en compte dans le conseil technique apporté au client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les produits et services retenus sont présentés au client ainsi que leurs limites et conditions d'utilisation</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réponses aux questions du client et l'argumentaire technique présenté sont précis et exacts</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'attention du client est alertée si les produits qu'il choisit ne correspondent pas à ses besoins ou à la capacité de ses équipes à les utiliser</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des informations sont recueillies auprès des clients sur les produits et services proposés par la concurrence</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>La qualité des produits est régulièrement vérifiée, par des tests ou un recueil d'informations auprès des clients</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<i>Des informations sur les nouveaux produits sont recherchées</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

Compétence 4 – Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Détecter et enregistrer les informations clés à enregistrer sur les clients ou les prospects lors des appels téléphoniques, ● Exploiter les fonctionnalités d'un outil de gestion de la relation client en menant une démarche de prospection téléphonique ou de prise de commande 	<i>La manipulation de l'outil de GRC n'entrave pas la bonne conduite de l'entretien téléphonique (synchronisation de la saisie des données et de la gestion de l'entretien téléphonique)</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le passage d'une fonctionnalité à l'autre lors des différentes étapes de la prise de commande s'effectue sans erreur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les informations clés sur les clients sont recueillies au cours de l'entretien sans incommoder le client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les informations recueillies auprès des clients sont enregistrées dans l'outil de GRC conformément à la procédure en vigueur</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

Compétence 5 – Organiser son activité de télévendeur

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations, ● Organiser ses appels sortants sur une journée en continu en tenant compte des périodes creuses et du plan d'actions commerciales défini, ● Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités téléphoniques et les activités associées dans le respect des priorités et des règles en vigueur dans l'entreprise 	<i>Toutes les informations utiles lors des entretiens téléphoniques sont disponibles et facilement accessibles</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les appels sont passés en tenant compte des disponibilités des clients</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients sont identifiés</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le temps de chaque entretien téléphonique est adapté à l'enjeu commercial et au type de client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les clients sont appelés dans la tranche horaire initialement prévue ou mentionnée dans la fiche client</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'ensemble des appels prévus dans la journée est effectivement passé</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>L'alternance entre appels téléphoniques et activités associées s'effectue en tenant compte des priorités commerciales</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

DOCUMENT DE TRAVAIL – NE PAS DIFFUSER

Compétence 6 – Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Compétences	Indicateurs d'évaluation	Evaluation
<ul style="list-style-type: none"> ● Recevoir et écouter une réclamation, ● Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier, ● Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige, ● Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures en vigueur 	<i>Le fonctionnement et les règles commerciales de l'entreprise sont expliqués avec clarté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Lors d'une réclamation, les raisons sont identifiées grâce à un questionnement adapté</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le conflit avec le client est désamorcé par une écoute adaptée et active</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le bien-fondé du litige est recherché en effectuant des recherches dans l'historique des ventes</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Les réclamations ou litiges, une fois analysés, sont transmis à la personne compétente</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Des propositions de règlement du litige ou de la réclamation sont identifiées, dans le respect des engagements pris envers le client et des protocoles en vigueur dans l'entreprise</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	<i>Le client est satisfait de la manière dont a été traité le litige</i>	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	Oui Non <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	