

# Les Certificats de Qualification Professionnelle

C.P.N.E.F.P. du 22 septembre 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 – Travaux en cours : élaboration des référentiels métiers des CQP et des critères d'évaluation – éléments de méthode
- Partie 3 – Les référentiels CQP
- Partie 4 – L'outil de repérage des acquis
- Partie 5 – Suite des travaux

# Rappel des étapes de construction des CQP

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

### Les choix

	Étapes	Choix	calendrier	Rôles
<b>I</b>	<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 : • VAE • Formation continue • Contrats de pro	Définition des modalités d'accès	24/05/07	CPNEFP
3	Validation de la méthodologie		07/11/2007 → mai 2008	CPNEFP

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

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

	Étapes	Choix	calendrier	Rôles	
5	Écriture du référentiel de compétences	Choix de la structure du référentiel	Septembre 2008	OCI	→ Réf. Compétences
6	Construction du dispositif de validation	Choix des modalités de validation	Novembre 2008	OCI	→ - Outil repérage acquis - Outil d'évaluation entreprise
7	Écriture du référentiel de certification	Choix des seuils et des critères	2008/2009	OCI	→ - Guide candidat écrit professionnel
8	Formalisation de la note d'opportunité	Modalités d'inscription dans une formation CQP	2008/2009	OCI	→ - Outil pour l'évaluation externe - Guide tuteur - Guide pour le jury final
9	Écriture du référentiel de formation	Choix structure du référentiel	2008/2009	OCI	→ - Référentiel de formation
10	Architecture de formation modulaire (articulation en tronc commun et formation secteurs )	Degré de maillage entre les modules tronc commun et les modules secteurs	2008/2009	OCI	
11	Classification	Niveau	2009	CPN/CPNEF P	

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

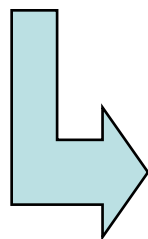
### La Mise en œuvre des C.Q.P.

III	MISE EN OEUVRE			
12	Mise en œuvre de l'expérimentation	Pilotage Régulation Evaluation	2009	OPCA OCI
13	Plan communication/formation : • Prescripteurs • Formateurs • Jurys	Cibles Supports	2009	OCI
14	Démultiplication du dispositif	Rôle de l'Opca et des organisations professionnelles (communication, bureau certificateur, financement de l'organisation des CQP) Ajustement Déploiement	2009	
15	Choix de l'inscription au RNCP	Ouverture sur les autres branches	2009	CPNEFP

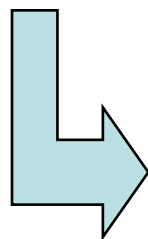
# Elaboration des référentiels CQP et des critères d'évaluation – éléments de méthode

## Les étapes d'élaboration des référentiels CQP et des outils d'évaluation

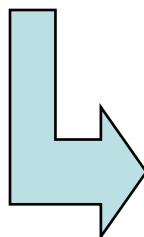
**Référentiel d'activités**



**Référentiel de compétences**



**Critères d'évaluation**



**Outils d'évaluation**

## L'activité

- L'activité est le **premier niveau de regroupement** cohérent et finalisé de **tâches** ou **d'opérations élémentaires** visant un but déterminé.

***Définition CNCP : « l'activité professionnelle est composée d'un ensemble de tâches que le titulaire de la certification est en capacité de réaliser ».***

- La description des activités d'un métier est **indispensable** pour pouvoir en extraire les **compétences** requises
- Une activité est « **chronophage** » : elle prend du temps, à l'inverse de la compétence
- Une activité se situe aussi dans **l'espace** : elle est dans « l'agenda (temps/lieu », pour certaines réalisées en relation avec d'autres)

## La compétence

- La compétence est la maîtrise d'un **savoir-faire opérationnel**, relatif aux activités d'une **situation déterminée**, requérant des connaissances associées.
- ***Définition CNCP : « Une compétence se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable dans un contexte donné (compte tenu de l'autonomie, des ressources mises à disposition...) ».***
- La compétence est inséparable de l'action et ne peut être appréhendée qu'au travers de l'activité
- Les connaissances (savoirs théoriques, méthodologiques, pratiques) sont associées à la compétence. Elles représentent une ressource dans la mesure où la personne est en capacité de les mobiliser.

## Activité / compétence : exemple

- Activités du télévendeur « Prospection téléphonique » :
  - *Appel ou relance téléphonique des clients ou des prospects*
  - *Présentation de l'offre de produits et de services de l'entreprise*
  - *Prise de RDV avec un commercial ou pour un prochain appel*
  - *Prise de commandes*
  - *Diffusion de la documentation commerciale de l'entreprise.*
- Compétences du télévendeur « Réaliser une prise de commandes 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*
  - *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*

# Référentiel d'activités / référentiel de compétences

*De quelles compétences ai-je  
besoin pour réaliser ces  
activités ?*

*De quels savoirs et savoir-faire ai-je  
besoin pour mettre en œuvre ces  
compétences ?*



**Quelles sont les  
activités constitutives  
du métier ?**

## **Référentiel d'activités**

### **Activité 1**

*opérations constitutives  
de l'activité*

### **Activité 2**

*opérations constitutives  
de l'activité*

### **Activité x**

*opérations constitutives  
de l'activité*

## **Référentiel de compétences**

### **Compétence 1**

*Compétences  
associées*

### **Compétence 2**

*Compétences  
associées*

### **Compétence x**

*Compétences  
associées*

## **Référentiel de formation**

### **Module 1**

*Objectifs  
Contenu, ...*

### **Module 2**

*Objectifs  
Contenu, ...*

### **Module x**

*Objectifs  
Contenu, ...*

# Les référentiels CQP

## 4 – Des référentiels métier aux référentiels CQP

- ***Le référentiel de compétences du métier*** décrit de façon ordonnée les compétences, c'est-à-dire les savoir-faire et connaissances associées pour exercer le métier dans une branche donnée
- ***Le référentiel de compétences du CQP*** décrit de façon ordonnée les compétences, c'est-à-dire les savoir-faire et connaissances associées, **exigés pour l'obtention du CQP**. Il doit aussi servir de base à la formulation des **critères** et **indicateurs d'évaluation**

## Comment choisir les compétences évaluées dans le cadre du CQP ?

- Quelles compétences sont incontournables aujourd'hui pour exercer le métier dans une entreprise de commerce de gros, quel que soit le secteur d'activités ou la taille de l'entreprise ?
- Quelles compétences seront incontournables à court terme pour exercer le métier ?
- Quelles compétences sont spécifiques à l'exercice du métier dans une entreprise de commerce de gros ?
- Si une personne n'a pas cet élément de compétence, peut-on lui délivrer le CQP ou non ?
- Cette compétence est - elle acquise en général par la formation de base ? en début de carrière ? après 7 à 8 ans d'expérience ?

## Comment choisir les compétences évaluées dans le cadre du CQP ?

- Peut-on dire que certains professionnels ont cet élément de compétence et d'autres pas ?
- Quelle structure va faciliter des **validations partielles** ?
- Quelle structure va faciliter des **passerelles entre métiers** ? Quelles compétences sont **communes** à plusieurs métiers ?

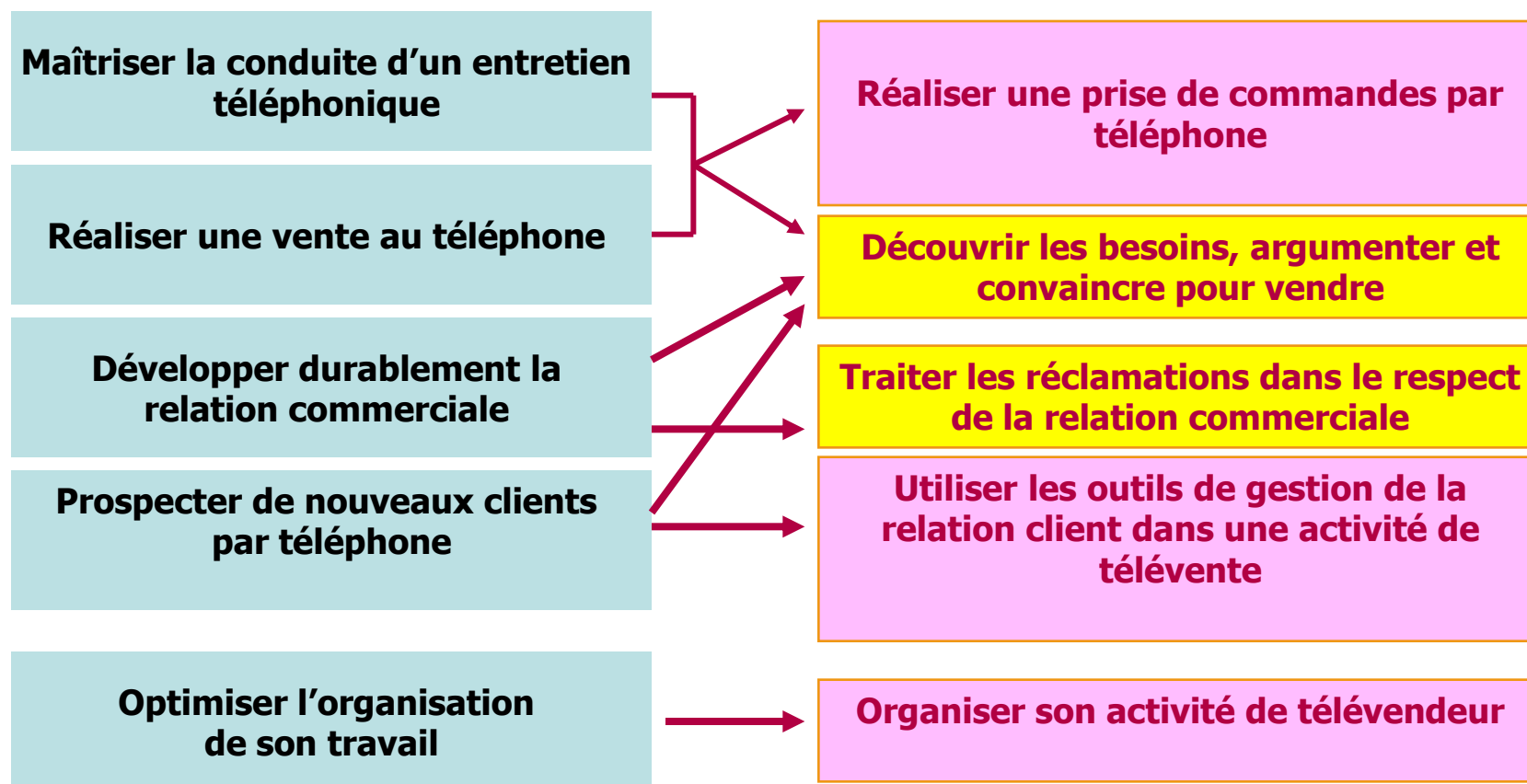
## **CQP commerce de gros - nos bases de travail : les référentiels validés par la branche**

- CQP télévente :
  - le référentiel « télévendeur »
- CQP vente sur site :
  - les référentiels « vendeur comptoir », « vendeur conseil décoration » et « vendeur exposition »
- CQP vente itinérante :
  - le référentiel « attaché commercial »

## Comment avons-nous travaillé jusqu'à présent sur les référentiels ?

- 1** - Analyse des référentiels métiers validés par la branche
- 2** - Prise en compte des éléments recueillis au cours de la première phase : analyse des besoins des entreprises et des salariés / objectifs et enjeux des CQP pour la branche validés en CPNE
- 3** - Elaboration pour chaque CQP d'une proposition de structuration des référentiels d'activités et de compétences à partir du contenu des référentiels métiers et de quelques éléments complémentaires recueillis lors de la première phase de travail
- 4** - Examen de ces propositions en groupe métier composé de professionnels exerçant ou ayant exercé les métiers

## Exemple : passage du référentiel métier au référentiel CQP pour le métier de télévendeur



## **Exemple - référentiel métier « télévendeur » : les savoir-faire du domaine « maîtriser la conduite d'un entretien téléphonique »**

- Accueillir un interlocuteur au téléphone selon les règles définies
- Adopter une attitude souriante au téléphone, perceptible par l'interlocuteur
- Articuler correctement lors des échanges
- Garder un rythme tonique dynamique lors de l'échange téléphonique
- Contrôler son débit et l'intonation de sa voix
- Rester concis dans son argumentation et dans ses échanges
- Parler au présent de l'indicatif
- Utiliser des phrases positives
- Utiliser un discours direct sans brusquer l'interlocuteur
- Développer la capacité d'écoute active
- Identifier le besoin du client/ prospect par un questionnement pertinent
- Reformuler pour valider la compréhension
- Rester courtois tout au long de l'échange
- Gérer son stress, garder son calme, prendre du recul
- Adapter son langage et son argumentaire suivant le type de client et le type de la demande
- Interpréter des "signaux faibles" dans une conversation téléphonique afin d'anticiper la poursuite de l'entretien
- Identifier la pertinence d'utiliser des questions ouvertes ou fermées selon les circonstances
- Identifier les informations essentielles communiquées par le client
- Evaluer le temps à investir en fonction de l'enjeu, du client ...
- Montrer son intérêt pour le client
- Identifier la disponibilité du client
- Négocier un rendez- vous téléphonique
- Identifier le bon argumentaire à utiliser selon l'objet du client

## Exemple - référentiel métier « télévendeur » : les savoir-faire du domaine « maîtriser la conduite d'un entretien téléphonique »

- Accueillir un interlocuteur au téléphone selon les règles définies
- Adopter une attitude souriante au téléphone, perceptible par l'interlocuteur
- Articuler correctement lors des échanges
- Garder un rythme tonique dynamique lors de l'échange téléphonique
- Contrôler son débit et l'intonation de sa voix
- Rester concis dans son argumentation et dans ses échanges
- Parler au présent de l'indicatif
- Utiliser des phrases positives
- Utiliser un discours direct sans brusquer l'interlocuteur
- Développer la capacité d'écoute active
- Identifier le besoin du client/ prospect par un questionnement pertinent
- Reformuler pour valider la compréhension
- Rester courtois tout au long de l'échange
- Gérer son stress, garder son calme, prendre du recul
- Adapter son langage et son argumentaire suivant le type de client et le type de la demande
- Interpréter des "signaux faibles" dans une conversation téléphonique afin d'anticiper la poursuite de l'entretien
- Identifier la pertinence d'utiliser des questions ouvertes ou fermées selon les circonstances
- Identifier les informations essentielles communiquées par le client
- Evaluer le temps à investir en fonction de l'enjeu, du client ...
- Montrer son intérêt pour le client
- Identifier la disponibilité du client
- Négocier un rendez- vous téléphonique
- Identifier le bon argumentaire à utiliser selon l'objet du client

### Compétence « réaliser une prise de commande par téléphone » :

Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone

### Indicateurs d'évaluation :

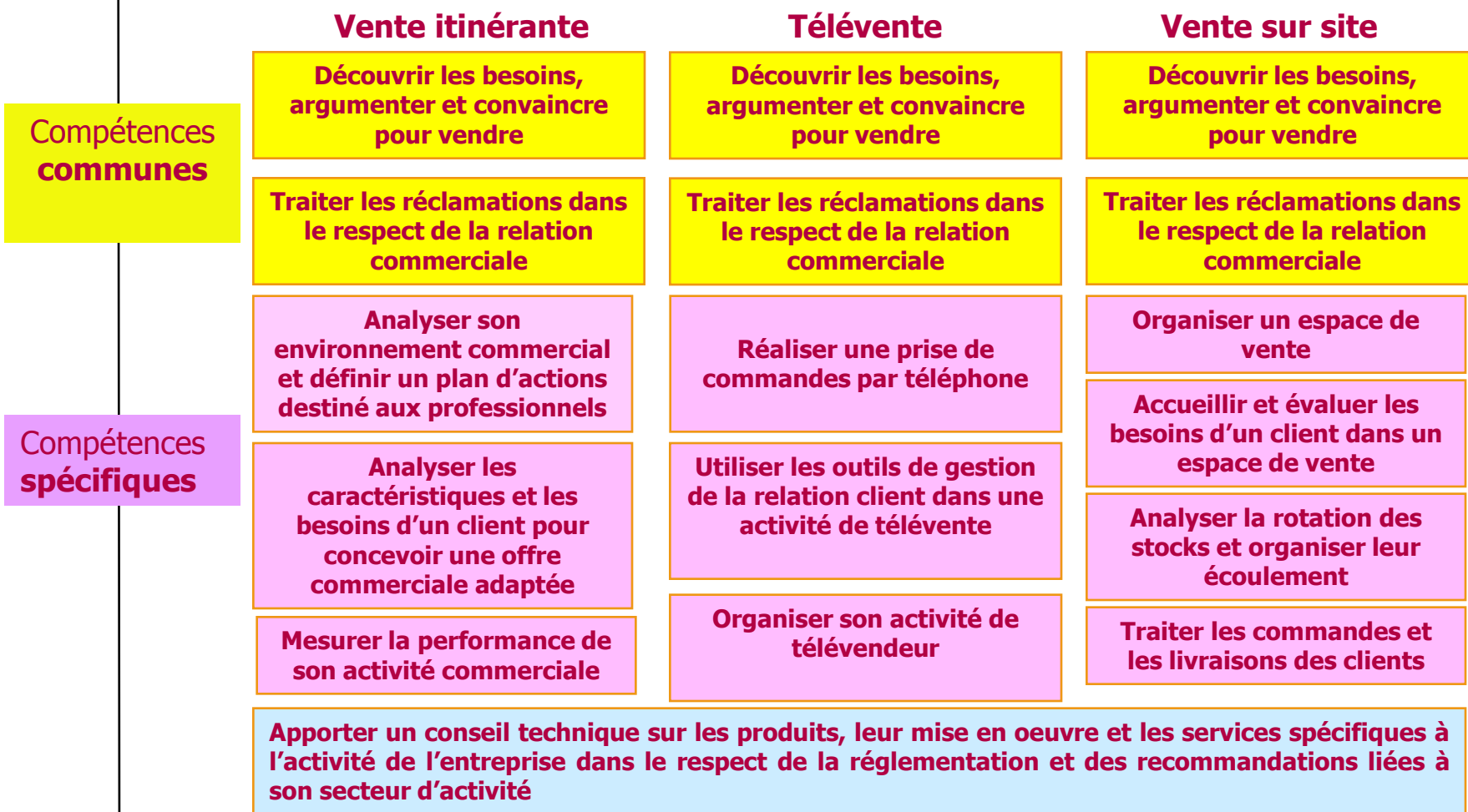
Le protocole d'accueil téléphonique de l'entreprise est respecté

L'attitude est souriante, l'articulation est correcte, le débit et l'intonation de la voix sont contrôlés

Le rythme de l'entretien téléphonique, le choix des questions posées sont adaptés au temps dont dispose le client

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

## Les propositions de référentiels



# L'outil de repérage des acquis

**Compétence 1 :**  
Réaliser une prise de commande par téléphone

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 :

Ce que le candidat doit savoir faire	L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identifier l'interlocuteur adéquat pour une prise de commande</li> <li>● Analyser la fiche client pour individualiser l'échange avec son interlocuteur</li> <li>● Personnaliser l'offre de produits et de services en proposant au client les offres commerciales, promotions, animations adaptés à ses besoins</li> <li>● Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone</li> <li>● 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</li> <li>● Vérifier la conformité de la commande enregistrée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Pas du tout</li> <li><input type="checkbox"/> Partiellement</li> <li><input type="checkbox"/> En totalité</li> </ul>



**1 – Pour repérer les acquis du candidat au regard du référentiel de compétences du CQP et définir sur quelles compétences il peut être directement évalué**

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....


.....

.....

### Indicateurs compétence 1 : « Réaliser une prise de commande par téléphone »

*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

- Le candidat a-t-il développé une expérience significative de prise de commande par téléphone auprès d'une clientèle de professionnels ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- S'agit-il d'un simple enregistrement de commandes passées par les clients ou le candidat a-t-il eu à orienter les clients vers des produits, des offres commerciales, des promotions, à leur proposer des produits de substitution ou des produits complémentaires ?
- Comment le candidat cible-t-il l'interlocuteur adéquat pour passer une commande ?
- Comment le contacte-t-il pour perdre le minimum de temps ?
- Le candidat met-il systématiquement en œuvre le protocole d'accueil téléphonique de l'entreprise lors des appels entrants ?
- Quelles informations le candidat va-t-il rechercher sur la fiche client afin d'individualiser l'échange avec le client (habitudes d'achats, fréquence et volumes des commandes, heure d'appel préconisé, ...) ?
- Comment se sert-il de ces informations lors de l'entretien téléphonique ?
- Comment le candidat cible-t-il les offres commerciales et les promotions qu'il propose au client afin qu'elles soient adaptées à ses habitudes d'achat ?
- A quoi fait-il attention lors de l'entretien téléphonique (attitude souriante, articulation, débit et intonation de la voix, rythme de l'entretien en fonction du temps dont dispose son interlocuteur, phrases au présent, positives, discours direct, argumentation et échanges concis, ...) ?
- Le candidat vérifie-t-il systématiquement la disponibilité des produits commandés par le client ? Comment procède-t-il ?
- Propose-t-il des produits de substitution ou des produits complémentaires au client ?
- Comment s'y prend-il pour les présenter de manière positive ?
- Le candidat valide-t-il systématiquement la commande avec le client ?
- Attire-t-il son attention sur les produits ayant fait l'objet d'un remplacement et sur les quantités commandées ?



**2 – Pour outiller la personne qui va conduire l'entretien à partir des critères d'évaluation qui vont servir de base à l'évaluation des compétences**

**Conclusion**

→ **Faire une synthèse orale du bilan de l'entretien compétence par compétence**

→ **Décider du contenu du parcours de formation individualisé :**

- ➔ Identifier avec lui, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir :
  - pour les compétences pour lesquels les compétences sont « acquises », il peut être directement évalué
  - pour les compétences pour lesquels les compétences ne sont « pas du tout acquises », le candidat doit suivre une formation
  - pour les compétences 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
  
- ➔ Prévoir son parcours de formation individualisé :
  - En fonction de l'échange avec le candidat, remplir le tableau ci-dessous en cochant une colonne par ligne
  
- ➔ Rappeler au candidat qu'en fin de parcours, il sera évalué en entreprise, puis qu'il sera invité à passer un entretien oral d'évaluation externe. La CPNEFP examinera ensuite son dossier et délivrera en tout ou partie le CQP.



**3 – Pour synthétiser les résultats de l'entretien et formaliser le parcours du candidat**

Pour ce domaine	Le candidat doit suivre une formation interne ou externe complète avant d'être évalué	Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué	Le candidat maîtrise les savoir-faire et les savoirs et peut être directement évalué
<b>Compétence 1</b> Réaliser une prise de commandes par téléphone			
<b>Compétence 2</b> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre			
<b>Compétence 3</b> 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'activités			
<b>Compétence 4</b> Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente			

La suite des travaux

## Les étapes de travail à venir

### A partir des référentiels de compétences et des critères d'évaluation validés en CPNEFP :

#### 1 - Elaboration des **outils supports** pour **chaque CQP** :

- ❑ outil de repérage des acquis
- ❑ outil d'évaluation en entreprise
- ❑ guide candidat pour l'écrit professionnel
- ❑ guide tuteur
- ❑ outil pour l'évaluation externe
- ❑ guide pour l'évaluation externe
- ❑ guide pour le jury final
- ❑ référentiel de formation

2 – Choix portant sur les **acteurs à chaque étape** (repérage des acquis, évaluation externe, validation finale)

#### 3 – **Expérimentation**

Validation  
en CPNEFP