

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des
commerces de gros

DOCUMENT DE TRAVAIL

Certificat de Qualification Professionnelle
Des Commerces de gros
« Télévendeur »

Livret d'évaluation des compétences en entreprise

Nom et prénom du candidat :

Entreprise :

Évaluateur :

(Nom et fonction)

Je soussigné(e) :

Déclare **conformes et sincères** les renseignements apportés dans ce dossier

Date et signature de l'évaluateur :

Cachet de l'entreprise :

Document à remettre à la CPNEFP

Note à l'attention des entreprises

L'évaluation des compétences réalisée en entreprise est déterminante pour l'obtention du CQP, au même titre que l'entretien avec le jury final.

Attention ! 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 présent document.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document (« L'évaluation des compétences : mode d'emploi ») 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**, et ce 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 figurant sur la page suivante.

Fiche de synthèse : les résultats de l'évaluation en entreprise

	Le candidat a exercé les activités liées au domaine de compétences	Dates de l'évaluation en entreprise	Résultat
Domaine 1 Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Domaine 2 Traiter les commandes et les informations clients	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Domaine 3 Négocier, argumenter et convaincre pour vendre	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Domaine 4 Travailler en équipe	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Domaine 5 Utiliser des systèmes informatisés de gestion de l'information client	OUI <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

Evaluation en entreprise : les résultats

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.

Ajouter des commentaires ou apporter des précisions sur les compétences mises en œuvre par le candidat en dessous de chaque tableau.

Contenu à travailler	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

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 ?? :

.....

