

Certificat de Qualification
Professionnelle des Commerces de gros
« Télévendeur »

Guide d'identification préalable des
compétences

Date de l'entretien :

Nom et prénom du candidat :

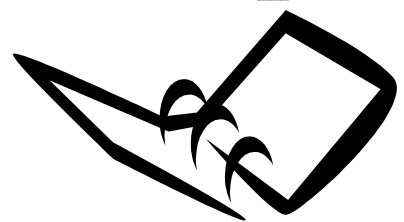
Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien de repérage :

Nom et prénom :

Fonction :

Cachet de l'entreprise et signature :



Objectifs de l'entretien

- **Présenter le CQP au candidat**
- **Repérer les acquis professionnels du candidat** au regard des différents domaines du CQP, afin de l'orienter vers la formation ou vers l'évaluation de ses acquis pour chacun des domaines

Déroulement de l'entretien

Accueil

- Cet entretien est mené **au sein de l'entreprise**. Le soutien d'un tiers (consultant, organisme de formation) peut être sollicité par l'entreprise au besoin. Il est important que ce tiers connaisse le référentiel de compétences du CQP.
- Rappel de l'objectif et du contexte de l'entretien : préparer un CQP en tenant compte des acquis du candidat car la démarche le permet. L'entretien n'est ni une évaluation, ni un examen
- Le CQP se compose de différents domaines de compétences qui font chacun l'objet d'une évaluation (présenter le CQP et les différents domaines de compétences) : il s'agit de déterminer au cours de l'entretien sur **quels domaines** le candidat doit suivre une **formation** et sur quels domaines il peut être directement **évalué**

Analyse de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation

- Pour **mettre à l'aise** le candidat : lui poser quelques questions sur son **parcours professionnel**, ses **souhaits**, sa **motivation** pour le CQP avant de le questionner domaine par domaine (voir guide d'entretien qui suit)
- Tout en utilisant le guide d'entretien, demander au candidat d'évoquer des **situations concrètes**, des **exemples précis** illustrant son expérience : il s'agit de déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires pour l'obtention du CQP au travers de ce qu'il a appris en entreprise
- Faire attention pour chaque domaine à la durée de l'expérience du candidat

**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>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● Mise en confiance du client au téléphone ● Ecoute, analyse de la demande du client ● Reformulation de la demande du client ● Réponse adaptée à la demande du client et à la politique commerciale de l'entreprise ● Vérification systématique de l'exactitude des informations recueillies et validation de la commande avec le client ● Analyse des points forts et des points faibles de l'entretien 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>
<div style="border: 2px dashed orange; padding: 5px; display: inline-block;">Contenu à travailler</div>	

Domaine 2 : Traiter les commandes et les informations client

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>

Domaine 3 : Négocier, argumenter et convaincre pour vendre

<i>Ce que le candidat doit savoir faire</i>	<i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i>
<ul style="list-style-type: none"> ● 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Pas du tout</i> <input type="checkbox"/> <i>Partiellement</i> <input type="checkbox"/> <i>En totalité</i>

Conclusion

- ➔ **Faire une synthèse orale du bilan de l'entretien domaine par domaine**
- ➔ **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 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
- ➔ 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
- ➔ Indiquer 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.

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
Domaine 1 Utiliser l'outil téléphonique dans une activité de vente et de fidélisation			
Domaine 2 Traiter les commandes et les informations clients			
Domaine 3 Négocier, argumenter et convaincre pour vendre			
Domaine 4 Travailler en équipe			
Domaine 5 Utiliser des systèmes informatisés de gestion de l'information client			
Domaine 6 Apporter un conseil technique à partir de sa connaissance des produits			