

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Mai 2005

Télévendeur

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »

Des CQP pour les salariés

Ce que peut m'apporter le CQP

- ▶ Voir reconnaître les compétences que je mets en œuvre dans mon entreprise en obtenant un certificat reconnu par la branche au niveau national.
- ▶ Me permettre d'accéder à un autre niveau de poste au sein de l'entreprise.
- ▶ Monter en qualification pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles.
- ▶ ...

Vous avez dit CQP ?

Un **Certificat de Qualification Professionnelle** est une reconnaissance professionnelle nationale définie et mise en œuvre paritairement par la profession.

Certificat : un document officiel reconnu par l'ensemble des entreprises d'une même branche professionnelle.

Qualification : certifie qu'un salarié maîtrise un emploi donné défini (conducteur de ligne, attaché commercial, télévendeur...).

Professionnelle : ce sont les compétences propres à un emploi, concrètement mises en œuvre dans le cadre de l'emploi occupé.

Un CQP vise à reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariés sur des métiers propres à une profession.

Que va-t-on évaluer ?

Évaluation des activités par un tuteur

Mon tuteur évalue le niveau de maîtrise des activités que recouvre mon emploi (**mon savoir-faire professionnel**), sur la base d'une grille d'évaluation définie en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis, lorsque je suis prêt, une épreuve finale (sur mon poste ou au cours d'une mise en situation) m'est proposée.

Évaluation des connaissances par le ou les formateurs

Les formateurs évaluent mon niveau de connaissance sur les différents domaines liés à l'emploi que j'occupe (**mes connaissances théoriques**), à l'aide de questionnaires établis en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis une épreuve finale écrite m'est proposée (questionnaire...).

Synthèse de l'évaluation par un Jury

Un jury est réuni. Il me questionne sur certains aspects de mon activité pour se faire sa propre idée. Puis il prend en compte l'ensemble des résultats que j'ai obtenus en continu et au cours des épreuves finales pour décider de m'attribuer ou non le CQP.

La mise en œuvre des CQP au sein de l'entreprise

Quels objectifs?

Le CQP est un outil de gestion de l'emploi. Il sert les intérêts de l'entreprise et des salariés.

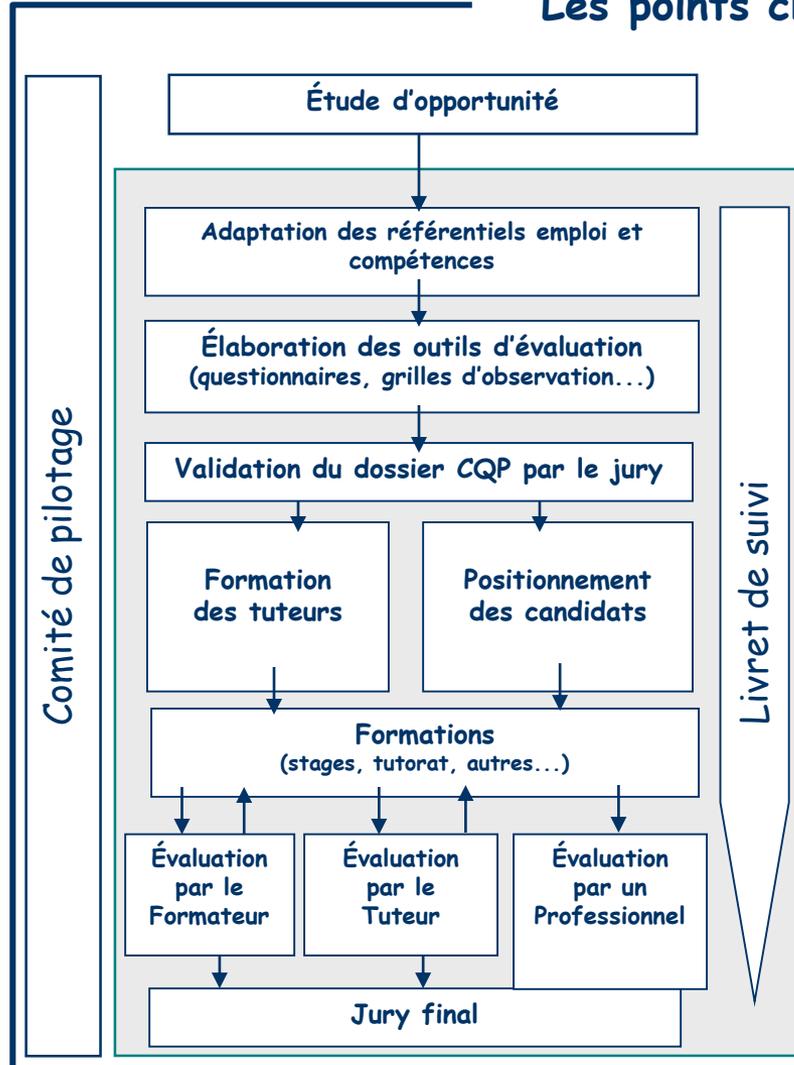
Insertion

- ▶ pour construire des parcours de formation adaptés
- ▶ pour favoriser une intégration réussie des jeunes au travers de contrats en alternance
- ▶ pour disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- ▶ ...

Valorisation

- ▶ pour faire évoluer un collaborateur
- ▶ pour reconnaître les compétences d'un collaborateur
- ▶ pour fédérer et motiver les équipes

Les points clés



L'ADAPTATION : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en œuvre.

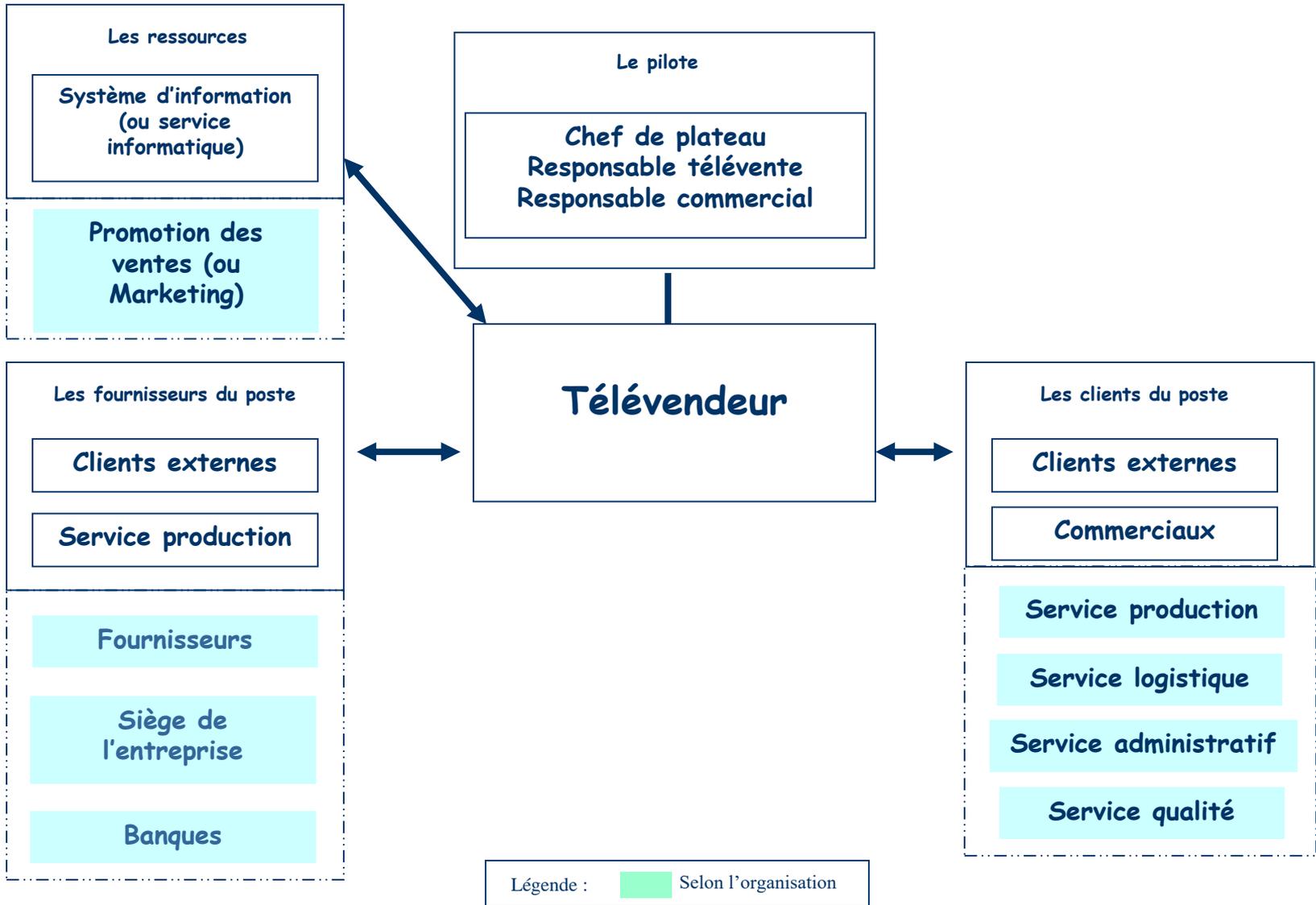
L'EVALUATION : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

LE TUTEUR : acteur central de la démarche, il évalue à l'aide du livret de suivi et accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

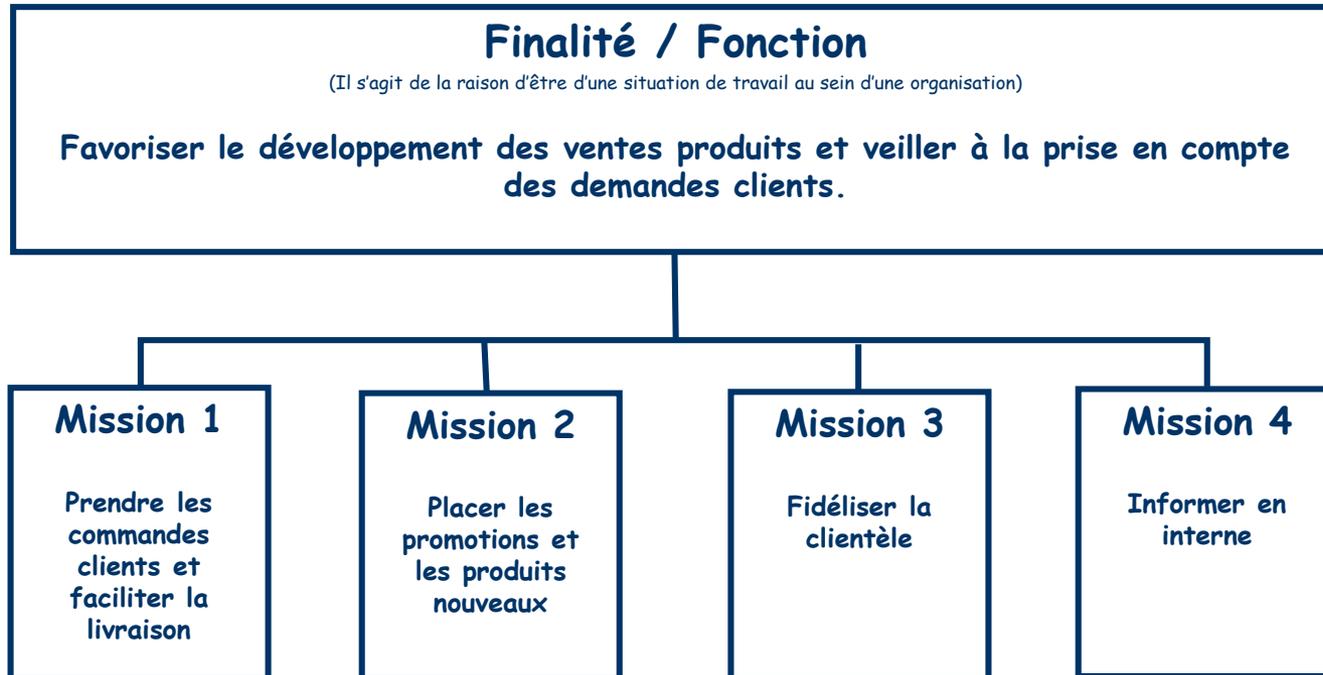
LA FORMATION : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

LE JURY : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

Les différentes relations fonctionnelles



La définition de l'emploi



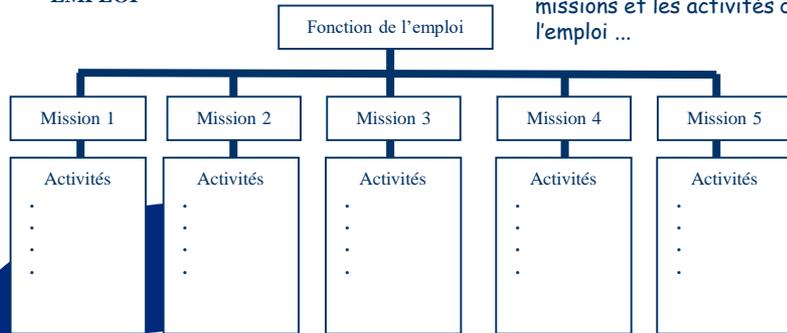
Situation hiérarchique

Est sous la responsabilité d'un chef de plateau, d'un responsable commercial ou du directeur lui même selon la taille de l'entreprise.
Peut être amené à coordonner de manière occasionnelle l'activité d'autres personnes venant en renfort du service habituel de télévente

La structure du référentiel

REFERENTIEL EMPLOI

① La fonction, les missions et les activités de l'emploi ...



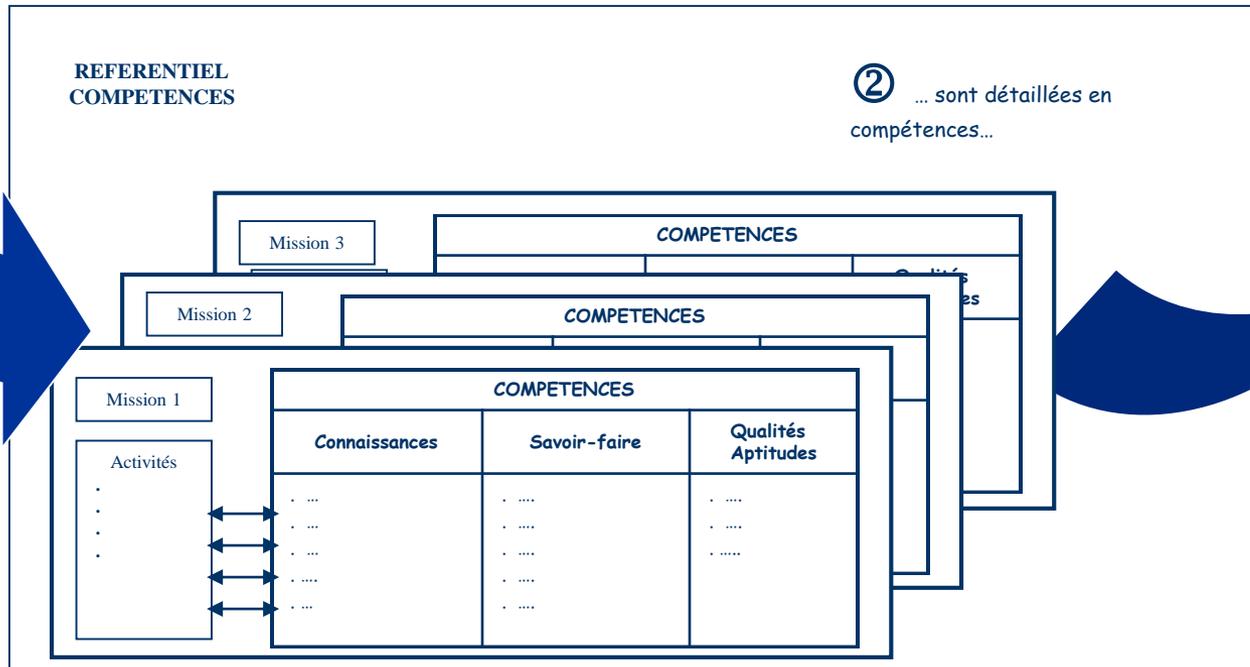
LES COMPETENCES PAR DOMAINES

③ ... qui sont ensuite classées par domaines.

	Relation client	Techniques commerciales	Outil / Organisation du travail	Environnement
Connaissances				
Savoir-faire				
Qualités Aptitudes				

REFERENTIEL COMPETENCES

② ... sont détaillées en compétences...



Codage

- R : Relation client
- T : Techniques commerciales
- OT : Outil / Organisation du travail
- E : Environnement

- C : Connaissances
- SF : Savoir-faire
- A : Aptitudes

Le référentiel emploi

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison

- ♦M1A1* - Organiser la liste des appels.
- ♦M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients.
- ♦M1A3 - Proposer des produits de remplacement.
- ♦M1A4 - Enregistrer la commande.
- ♦M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes.
- ♦M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur.
- ♦M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques.
- ♦M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients.
- ♦M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires.

M2 Placer les promotions et les produits nouveaux

- ♦M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits.
- ♦M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions.
- ♦M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits.
- ♦M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité.
- ♦M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques.
- ♦M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production.

M3 Fidéliser la clientèle

- ♦M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients.
- ♦M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients.
- ♦M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients.
- ♦M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes.

M4 Informer en interne

- ♦M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.
- ♦M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.

*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison

M2 Placer les promotions et les produits nouveaux

♦ M2 - Générer des contacts qualifiés afin d'obtenir des rendez-vous pour la force de vente terrain

M3 Fidéliser la clientèle

M4 Informer en interne

Légende
FICT

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client
T : Techniques commerciales
E : Environnement
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ● M1A1 - Organiser la liste des appels. ● M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients. ● M1A3 - Proposer des produits de remplacement. ● M1A4 - Enregistrer la commande. ● M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes. ● M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur. ● M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques. ● M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients. ● M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RC1* - Identifier les profils des clients. ■ RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation. ■ TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise ■ TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise ■ TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise ■ TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale ■ TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique ■ OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...) ■ OTC2 - Citer les procédures internes ■ OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...) ■ OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks ■ EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise ■ EC2 - Citer les différents fournisseurs ■ EC3 - Citer les différents types de clients ■ EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise ■ EC5 - Énoncer la politique commerciale ■ EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise ■ EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise ■ EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente ■ EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RSF1 - Mettre en confiance le client ■ RSF3 - Proposer des solutions ■ TSF2 -Interpréter un historique de vente ■ TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente ■ TSF4 - Déceler les attentes du client ■ OTSF1 - Organiser une série d'appels. ■ OTSF2 - Définir des priorités ■ OTSF3 - Enregistrer une commande ■ OTSF4 - Rendre compte de son activité 	<ul style="list-style-type: none"> Écoute Courtoisie Empathie Esprit d'équipe Résistance à la frustration Rigueur Capacité d'adaptation Autonomie Bonne élocution

*RC1 : Relation client Connaissance 1

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client
T : Techniques commerciales
E : Environnement
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M2 Placer les promotions et les produits nouveaux	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ● M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits. ● M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions. ● M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits. ● M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité. ● M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques. ● M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RC1 - Identifier les profils des clients ■ RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■ RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients ■ TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise ■ TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise ■ TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise ■ TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise ■ TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale ■ TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique ■ OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...) ■ OTC2 - Citer les procédures internes ■ OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...) ■ EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise ■ EC2 - Citer les différents fournisseurs ■ EC3 - Citer les différents types de clients ■ EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise ■ EC5 - Énoncer la politique commerciale ■ EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise ■ EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise ■ EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente ■ EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ RSF1 - Mettre en confiance le client ■ TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale ■ TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente ■ TSF4 - Déceler les attentes du client ■ OTSF1 - Organiser une série d'appels ■ OTSF2 - Définir des priorités ■ OTSF4 - Rendre compte de son activité 	<ul style="list-style-type: none"> Écoute Courtoisie Empathie Esprit d'équipe Résistance à la frustration Rigueur Capacité d'adaptation Autonomie Bonne élocution

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client
T : Techniques commerciales
E : Environnement
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M3 Fidéliser la clientèle	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ◊M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients. ◊M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients. ◊M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients ◊M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes 	<ul style="list-style-type: none"> ■RC1 - Identifier les profils des clients ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients ■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise ■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise ■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise ■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise ■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale ■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique ■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...) ■OTC2 - Citer les procédures internes ■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...) ■EC3 - Citer les différents types de clients ■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise ■EC5 - Énoncer la politique commerciale ■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise ■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise ■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente 	<ul style="list-style-type: none"> ■RSF1 - Mettre en confiance le client ■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations ■RSF3 - Proposer des solutions ■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client ■TSF2 - Interpréter un historique de vente ■TSF4 - Déceler les attentes du client ■OTSF1 - Organiser une série d'appels ■OTSF2 - Définir des priorités ■OTSF4 - Rendre compte de son activité 	<ul style="list-style-type: none"> Écoute Courtoisie Empathie Esprit d'équipe Résistance à la frustration Rigueur Capacité d'adaptation Autonomie Bonne élocution

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client
 T : Techniques commerciales
 E : Environnement
 OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M4 Informer en interne	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>●M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.</p> <p>●M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■RC1 - Identifier les profils des clients ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients ■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique clients ■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...) ■EC5 - Énoncer la politique commerciale ■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ■RSF1 - Mettre en confiance le client ■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations ■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client ■TSF2 -Interpréter un historique de vente ■TSF4 - Déceler les attentes du client. ■TSF5 - Utiliser les outils de communication ■OTSF4 - Rendre compte de son activité 	

Les compétences par domaines

Codage
 R : Relation client C : Connaissances
 T : Techniques commerciales SF : Savoir-faire
 E : Environnement A : Aptitudes
 OT : Outil / Organisation du travail

Télévendeur

	RELATION CLIENT - ARGUMENTATION	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■RC1 - Identifier les profils des clients ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients 	<ul style="list-style-type: none"> ■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise ■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise ■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise ■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise ■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale ■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> ■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...) ■OTC2 - Citer les procédures internes. ■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...) ■OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks 	<ul style="list-style-type: none"> ■EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité, le marché de son entreprise ■EC2 - Citer les différents fournisseurs ■EC3 - Citer les différents types de clients ■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise ■EC5 - Énoncer la politique commerciale de l'entreprise ■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise ■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise ■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente ■EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■RSF1 - Mettre en confiance le client ■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations ■RSF3 - Proposer des solutions ■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client 	<ul style="list-style-type: none"> ■TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale ■TSF2 -Interpréter un historique de vente ■TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente. ■TSF4 - Déceler les attentes du client. ■TSF5 - Utiliser les outils de communication 	<ul style="list-style-type: none"> ■OTSF1 - Organiser une série d'appels. ■OTSF2 - Définir des priorités ■OTSF3 - Enregistrer une commande ■OTSF4 - Rendre compte de son activité 	
Qualités Aptitudes	Écoute, courtoisie, empathie, esprit d'équipe, résistance à la frustration, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution.			

Le référentiel compétences les spécificités de la branche professionnelle

Codage

R : Relation client
T : Techniques commerciales
E : Environnement
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

	RELATION CLIENT (ARGUMENTATION)	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances		<ul style="list-style-type: none"> ■TC7 - Expliquer des éléments de merchandising en libre-service et coupe 		
Savoir-Faire		<ul style="list-style-type: none"> ■TSF5 - Interpréter et synthétiser des données chiffrées 	<ul style="list-style-type: none"> ■OTSF - Définir des plans de fréquence ■OTSF - Utiliser les outils de gestion de l'information (micro-informatique, fichiers, tableaux de suivi comptable). ■OTSF - Enregistrer les informations recueillies. 	
Qualités Aptitudes				

Légende
FICT