

# CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Janvier 2009

## Assistant(e) de Gestion Client



Validé par la Commission Paritaire Nationale de Branche  
« Emploi-Formation » le 03 juin 2008

## 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.

## Quels objectifs?

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

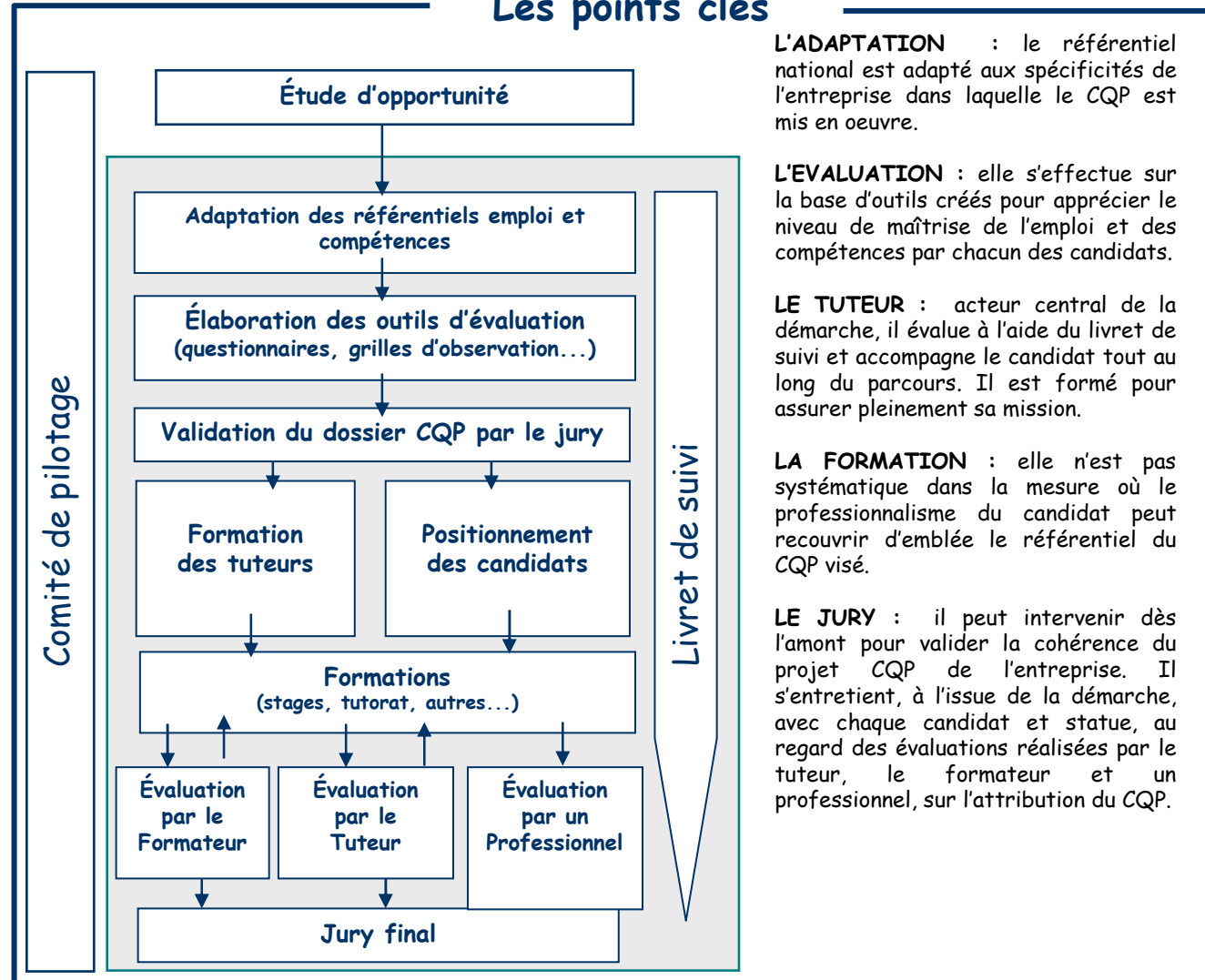
### Insertion

- ▶ 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.

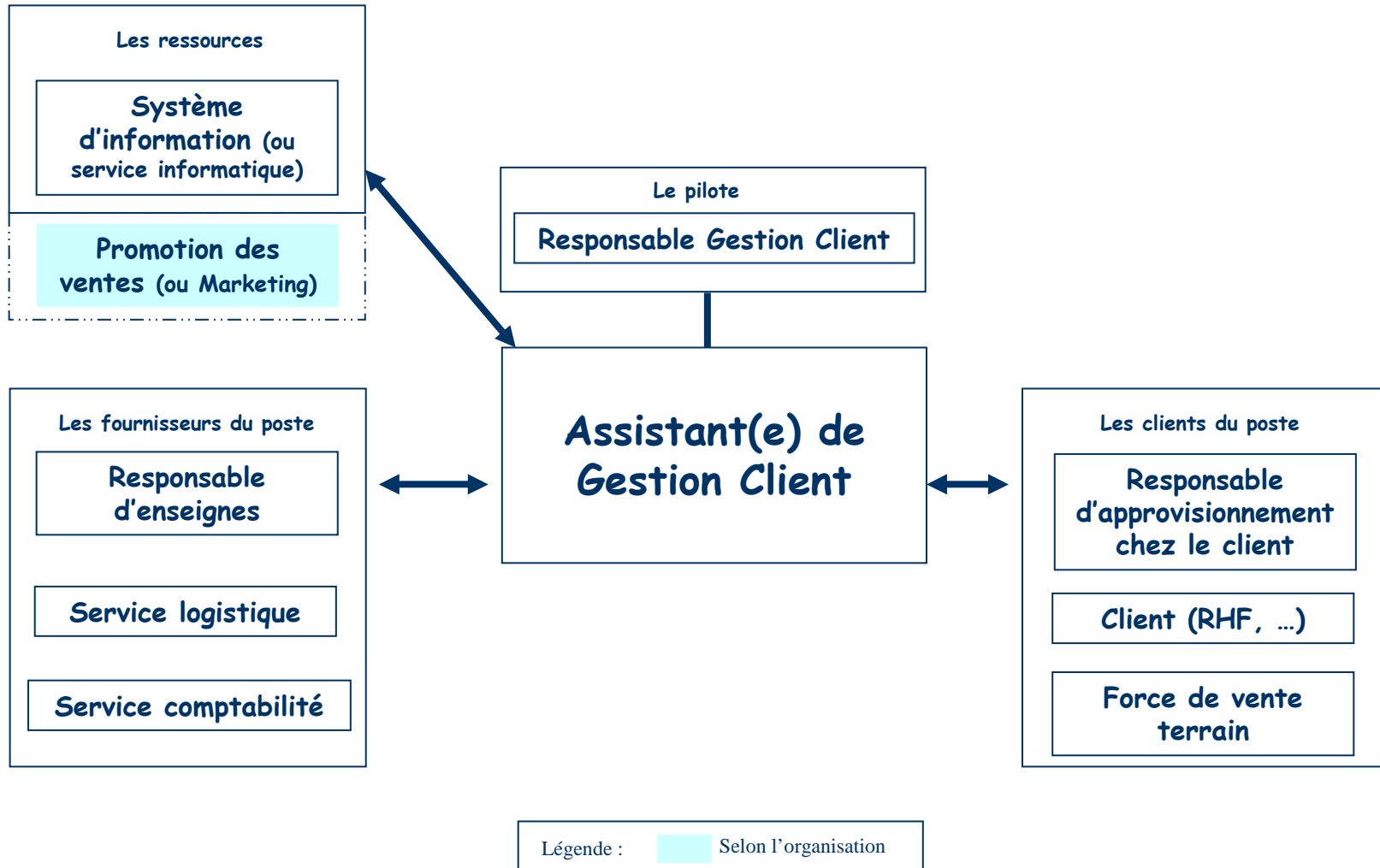
**L'EVALUATION** : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

**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.

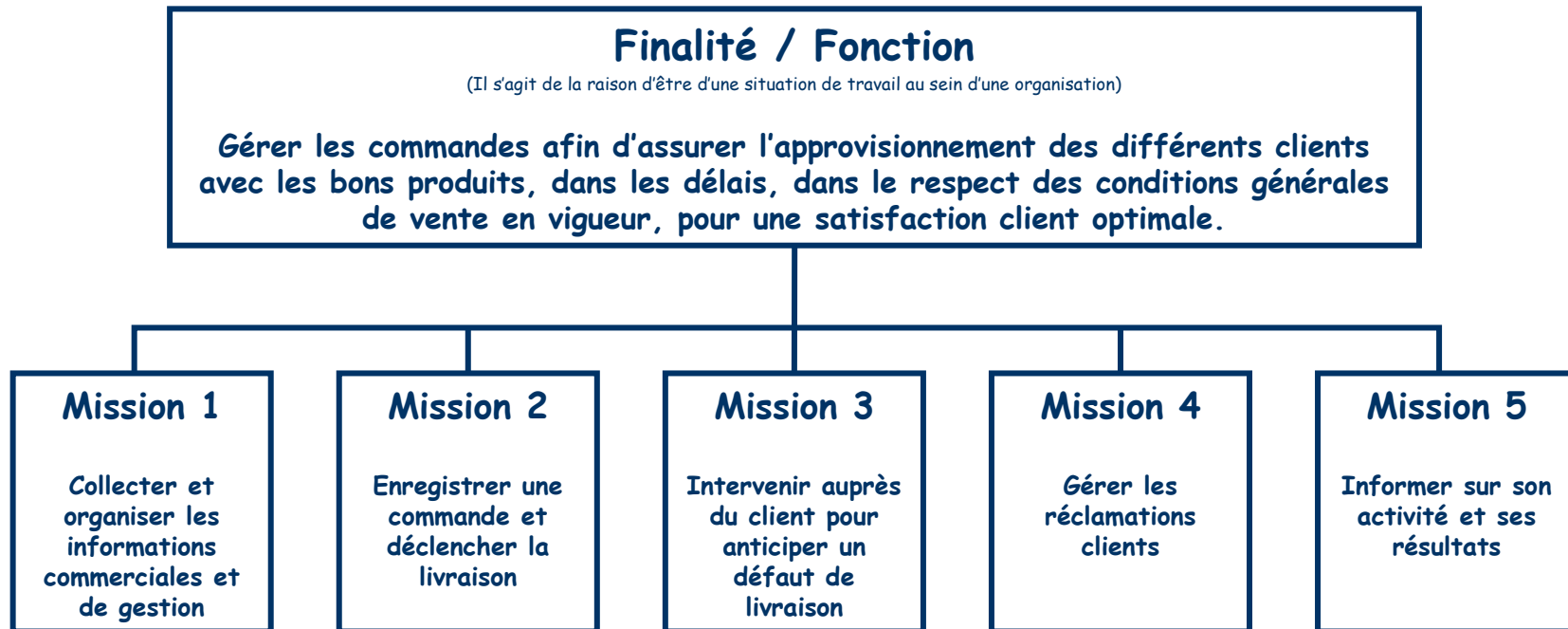
**LA FORMATION** : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

**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

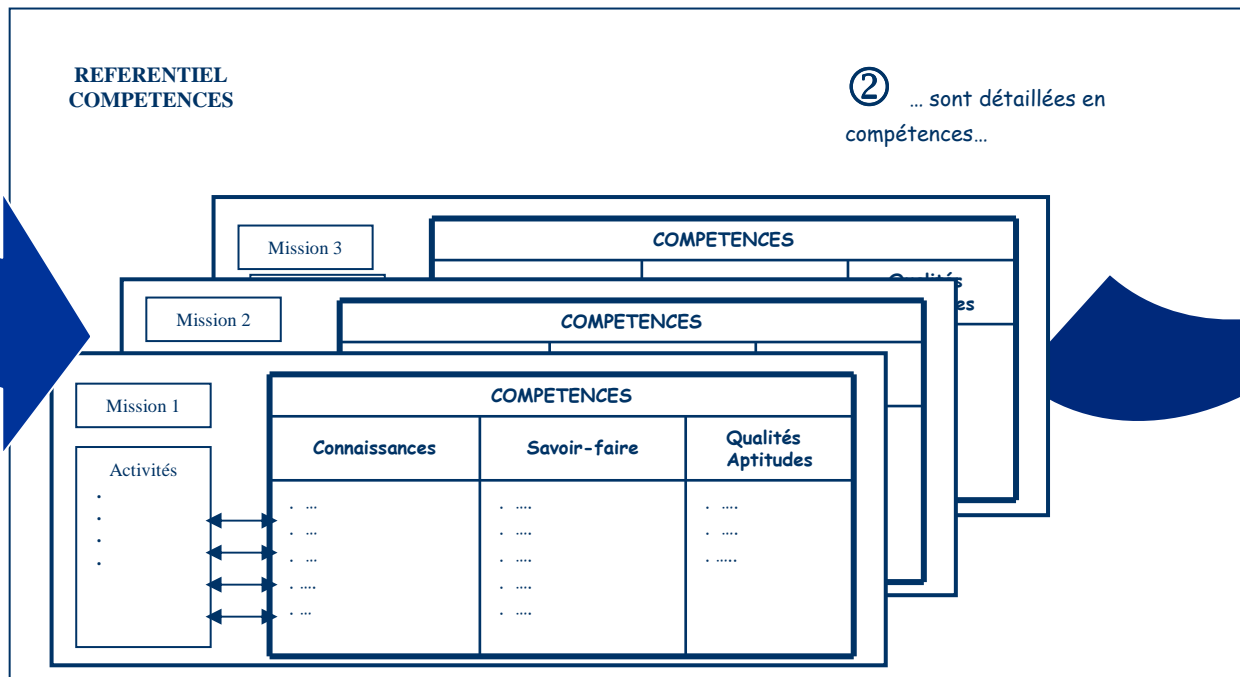
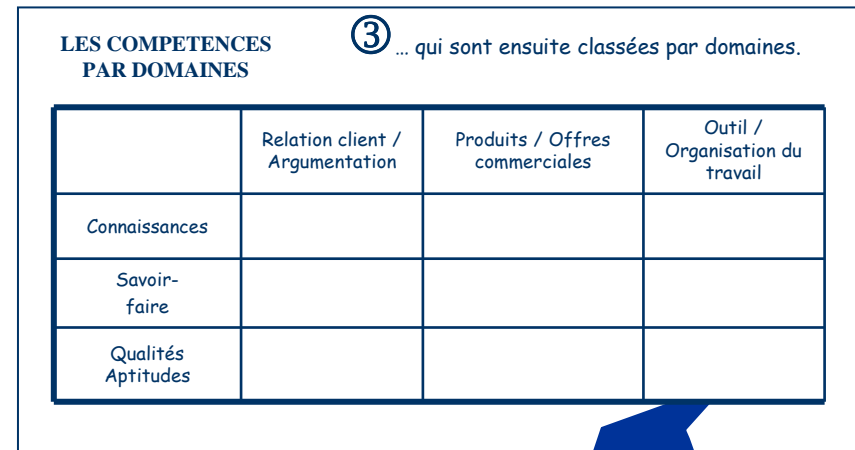
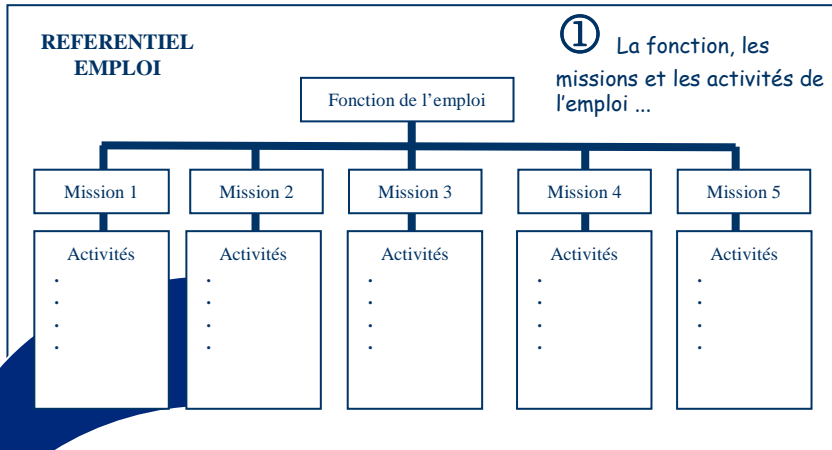


# La définition de l'emploi



<b>Situation hiérarchique</b>	Sous la responsabilité d'un Responsable de Gestion Client
-------------------------------	---

# La structure du référentiel



**Codage**

R : Relation client / Argumentation  
 PO : Produits / Offres commerciales  
 OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

Gérer les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans les délais, dans le respect des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

## M1 Collecter et organiser les informations commerciales et de gestion

- M1A1 - S'informer sur les campagnes promotionnelles en cours
- M1A2 - Vérifier l'actualité des conditions générales de vente et les tarifs
- M1A3 - Consulter l'état des produits en rupture de stocks (usine et plate forme de livraison).
- M1A4 - Planifier sa journée de travail afin d'optimiser son temps

## M2 Enregistrer une commande et déclencher la livraison

- M2A1 - Préparer la commande adaptée en fonction des informations à disposition (produits en rupture, état des stocks...)
- M2A2 - Réceptionner et traiter les commandes (EDI, fax, logiciel dédié...)
- M2A3 - Vérifier les éléments de la commande : les correspondances de codes (codes commandés et codes articles dans fichier entreprise...); les correspondances de prix ; la cohérence des informations ; le respect des CGV.
- M2A4 - Rectifier les codes si nécessaire
- M2A5 - Gérer les écarts de prix constatés
- M2A6 - Optimiser la commande en fonction des barèmes quantitatifs , des conditionnements, des campagnes promotionnelles...

## M3 Intervenir auprès du client pour anticiper un défaut de livraison

- M3A1 - Analyser le niveau de difficulté, de désagrément que va supporter le client, en cas de défaut de livraison.
- M3A2 - Informer le client du défaut de livraison auquel il va être confronté
- M3A3 - Proposer des solutions alternatives au client
- M3A4 - Négocier avec le client de nouveaux délais ou de nouvelles conditions
- M3A5 - Assurer la livraison en collaboration avec la logistique
- M3A6 - Obtenir l'accord du client, valider la commande
- M3A7 - Suivre la commande et créer les meilleures conditions pour sa livraison

## M4 Gérer les réclamations clients

- M4A1 - Prendre en compte les différentes réclamations clients (téléphone, courriels...)
- M4A2 - Vérifier le bien fondé de la réclamation (bon de livraison émargé...)
- M4A3 - Traiter la réclamation en fonction de la procédure propre à l'entreprise
- M4A4 - Gérer les avoirs de régulation

## M5 Informer sur son activité et ses résultats

- M5A1 - Mettre à jour les fichiers pour mémoriser les informations clients et les conditions de livraisons
- M5A2 - Alerter la fonction commerciale du secteur des événements clients (litige sur les prix, retards de livraison...)
- M5A3 - Echanger les informations sur les clients avec ses homologues et participer aux réunions
- M5A4 - Rendre compte de son activité à son supérieur hiérarchique et alimenter les tableaux de bord de suivi

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende

Gérer les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans les délais, dans le respect des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

**M1** Collecter et organiser les informations commerciales et de gestion

**M2** Enregistrer une commande et déclencher la livraison

**M3** Intervenir auprès du client pour anticiper un défaut de livraison

**M4** Gérer les réclamations clients

**M5** Informer sur son activité et ses résultats



	COMPETENCES	
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p><b>M1 Collecter et organiser les informations commerciales et de gestion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M1A1 - S'informer sur les campagnes promotionnelles en cours</li> <li>●M1A2 - Vérifier l'actualité des conditions générales de vente et les tarifs</li> <li>●M1A3 - Consulter l'état des produits en rupture de stocks (usine et plate forme de livraison).</li> <li>●M1A4 - Planifier sa journée de travail afin d'optimiser son temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■POC1 - Identifier/décrire les grandes familles de produits de l'entreprise, leurs caractéristiques et leurs conditionnements</li> <li>■POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne</li> <li>■POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées</li> <li>■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations...)</li> <li>■OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offre commerciale, CGV, capacités logistiques)</li> <li>■OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (bordereaux, documents de gestion) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information)</li> <li>■POSF3 - S'approprier un argumentaire</li> <li>■OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données entre deux documents ou supports</li> <li>■OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive</li> <li>■OTSF4 - Planifier ses activités en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...)</li> <li>■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles</li> <li>■OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses différents interlocuteurs (gestion des attentes)</li> </ul>

## M2 Enregistrer une commande et déclencher la livraison

- M2A1 - Préparer la commande adaptée en fonction des informations à disposition (produits en rupture, état des stocks...)
- M2A2 - Réceptionner et traiter les commandes (EDI, fax, logiciel dédié...)
- M2A3 - Vérifier les éléments de la commande : les correspondances de codes (codes commandés et codes articles dans fichier entreprise...); les correspondances de prix ; la cohérence des informations ; le respect des CGV.
- M2A4 - Rectifier les codes si nécessaire
- M2A5 - Gérer les écarts de prix constatés
- M2A6 - Optimiser la commande en fonction des barèmes quantitatifs, des conditionnements, des campagnes promotionnelles...

COMPETENCES	
CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■ RC4 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> <li>■ RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie</li> <li>■ RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes.</li> <li>■ POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...)</li> <li>■ POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes...)</li> <li>■ OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations, ...)</li> <li>■ OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...)</li> <li>■ OTC4 - Décrire les règles de calcul permettant d'optimiser les livraisons (palier de livraison, chargement d'un camion, palettisation...)</li> <li>■ OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord)</li> <li>■ OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ POSF7 - Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits)</li> <li>■ OTSF 8 - Si GPA, définir une commande en fonction des informations concernant les stocks clients</li> <li>■ RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités</li> <li>■ POSF4 - S'adapter à la logique des clients / constitution de leur commande</li> <li>■ OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, courriels, EDI...)</li> <li>■ OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié de prise de commande</li> <li>■ OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports</li> <li>■ POSF1 - Rechercher les correspondances entre codes et produits</li> <li>■ RSF7 - Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction</li> <li>■ RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client</li> <li>■ RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client</li> <li>■ POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif)</li> </ul>

	COMPETENCES	
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p><b>M3 Intervenir auprès du client pour anticiper un défaut de livraison</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M3A1 - Analyser le niveau de difficulté, de désagrément que va supporter le client, en cas de défaut de livraison.</li> <li>●M3A2 - Informer le client du défaut de livraison auquel il va être confronté</li> <li>●M3A3 - Proposer des solutions alternatives au client</li> <li>●M3A4 - Négocier avec le client de nouveaux délais ou de nouvelles conditions</li> <li>●M3A5 - Assurer la livraison en collaboration avec la logistique</li> <li>●M3A6 - Obtenir l'accord du client, valider la commande</li> <li>●M3A7 - Suivre la commande et créer les meilleures conditions pour sa livraison</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie</li> <li>■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication</li> <li>■RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes.</li> <li>■POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne</li> <li>■POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...)</li> <li>■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit ( un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...)</li> <li>■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations...)</li> <li>■OTC3 - Citer les procédures internes</li> <li>■OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord)</li> <li>■OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■POSF6 - Estimer le montant des pénalités de retard en cas de défaut de livraison</li> <li>■RSF8 - Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraison</li> <li>■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles</li> <li>■RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction client</li> <li>■RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité...)</li> <li>■RSF9 - Anticiper et intervenir auprès du client pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients.</li> <li>■RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations</li> <li>■POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques)</li> <li>■RSF7 - Rechercher des alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction</li> <li>■RSF10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles</li> <li>■OTSF8 - S'informer du niveau des stocks clients grâce aux outils disponibles</li> <li>■OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports</li> <li>■RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client</li> <li>■POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)</li> <li>■OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs</li> <li>■OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (fax, téléphone, courriels)</li> </ul>

	COMPETENCES	
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p><b>M4 Gérer les réclamations clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M4A1 - Prendre en compte les différentes réclamations clients (téléphone, courriels...)</li> <li>●M4A2 - Vérifier le bien fondé de la réclamation (bon de livraison émargé...)</li> <li>●M4A3 - Traiter la réclamation en fonction de la procédure propre à l'entreprise</li> <li>●M4A4 - Gérer les avoirs de régulation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie</li> <li>■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication</li> <li>■POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées</li> <li>■POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...)</li> <li>■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...)</li> <li>■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations, ...)</li> <li>■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...)</li> <li>■OTC3 - Citer les procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations</li> <li>●RFS10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles</li> <li>●POSF3 - S'appropriier un argumentaire</li> <li>●OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, courriels...)</li> <li>●OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports</li> <li>●RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client</li> <li>●RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases adaptés et les attitudes facilitatrices</li> <li>●RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction client</li> <li>●OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande</li> <li>●POSF6 - Estimer les pénalités de retard en cas de défaut de livraison</li> </ul>

	COMPETENCES	
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p><b>M5 Informer sur son activité et ses résultats</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●M5A1 - Mettre à jour les fichiers pour mémoriser les informations clients et les conditions de livraisons.</li> <li>●M5A2 - Alerter la fonction commerciale du secteur des événements clients (litige sur les prix, retards de livraison...)</li> <li>●M5A3 - Echanger les informations sur les clients avec ses homologues et participer aux réunions</li> <li>●M5A4 - Rendre compte de son activité à son supérieur hiérarchique et alimenter les tableaux de bord de suivi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication</li> <li>■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit ( un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...)</li> <li>■POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes...)</li> <li>■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations...)</li> <li>■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...)</li> <li>■OTC3 - Citer les procédures internes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (bordereaux, documents de gestion) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information)</li> <li>■RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités</li> <li>■RSF9 - Anticiper et intervenir auprès des clients pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients.</li> <li>■RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations</li> <li>■OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive</li> <li>■OTSF4 - Planifier ses activités en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels)</li> <li>■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles</li> </ul>

	RELATION CLIENT / ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils (typologies) des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC4 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> <li>■RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie</li> <li>■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication</li> <li>■RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■POC1 - Identifier/décrire les grandes familles de produits de l'entreprise, leurs caractéristiques et leurs conditionnements</li> <li>■POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne</li> <li>■POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées</li> <li>■POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...)</li> <li>■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit ( un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...)</li> <li>■POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes, ...)</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client</li> <li>■RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité, ..).</li> <li>■RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client</li> <li>■RSF4 - Être à l'écoute des réclamations</li> <li>■RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités</li> <li>■RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li> <li>■RSF7 - Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction</li> <li>■RSF8 - Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons</li> <li>■RSF9 - Anticiper et intervenir auprès du client pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients</li> <li>■RSF10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■POSF1 - Rechercher des correspondances entre codes et produits</li> <li>■POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques)</li> <li>■POSF3 - S'approprier un argumentaire</li> <li>■POSF4 - S'adapter à la logique des clients / constitution de leur commande</li> <li>■POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)</li> <li>■POSF6 - Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison</li> <li>■POSF7 - Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits)</li> </ul>
Qualités Aptitudes	Écoute, courtoisie, sens du relationnel, sens du service, esprit d'équipe, résistance au stress, réactivité, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution, dynamisme	

OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	
<b>Connaissances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations, ...)</li> <li>■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...)</li> <li>■OTC3 - Citer les procédures internes</li> <li>■OTC4 - Décrire les règles de calcul permettant d'optimiser les livraisons (palier de livraison, chargement d'un camion, palettisation...)</li> <li>■OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord)</li> <li>■OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits</li> </ul>
<b>Savoir-faire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande.</li> <li>■OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...)</li> <li>■OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...)</li> <li>■OTSF4 - Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...).</li> <li>■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles</li> <li>■OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports (ex : entre commande et CGV)</li> <li>■OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information)</li> <li>■OTSF8 - S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles</li> <li>■OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive</li> </ul>
<b>Qualités Aptitudes</b>	<p>Écoute, courtoisie, sens du relationnel, sens du service, esprit d'équipe, résistance au stress, réactivité, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution, dynamisme</p>



# Évaluation

Industries Alimentaires



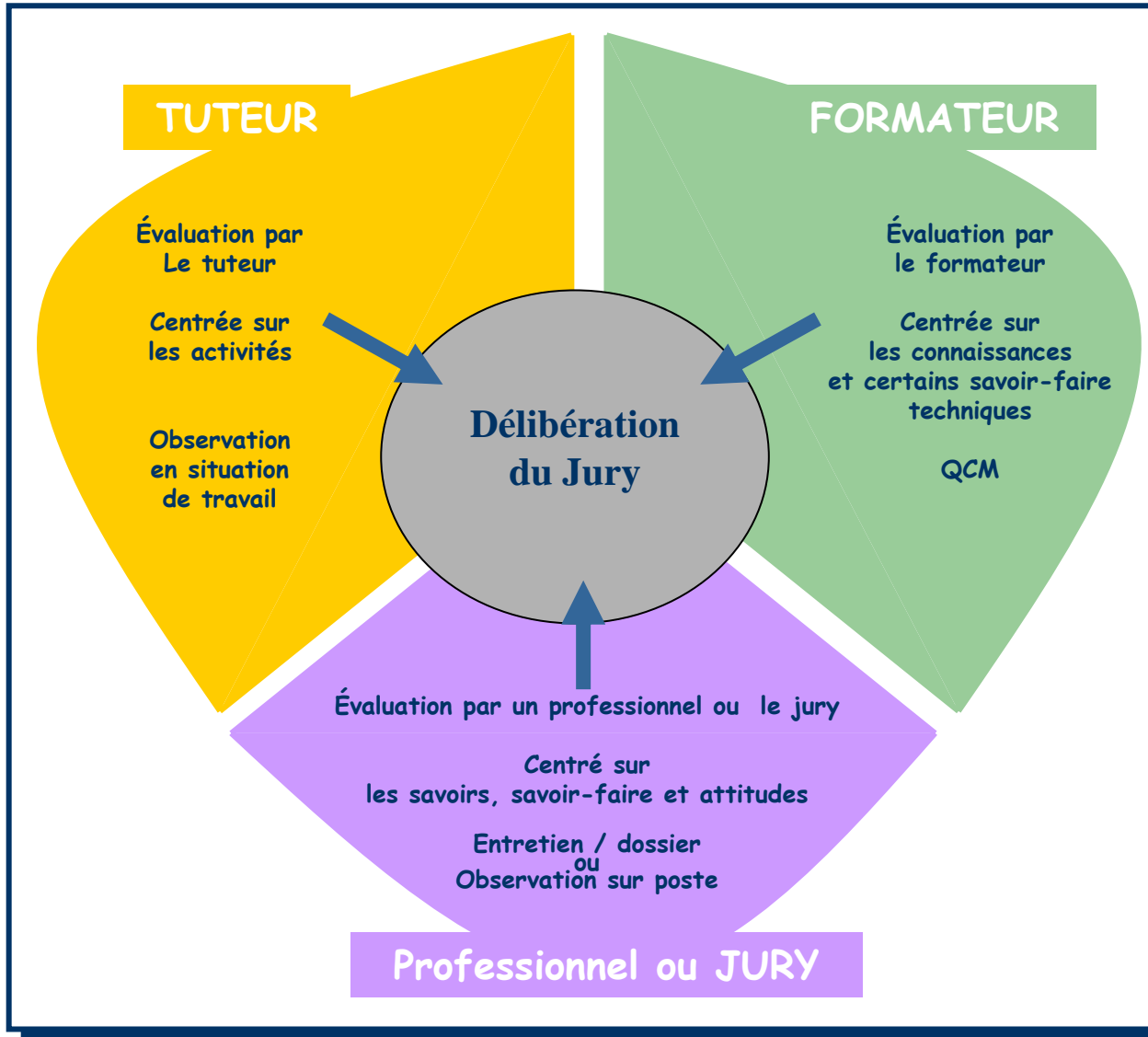
Janvier 2009

Assistant(e) de Gestion Client





# Les différents types d'évaluation



## PRINCIPES

Le tuteur observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi. Il utilise pour cela une grille d'observation des activités.

Le formateur, à l'aide de questionnaires, identifie le niveau de maîtrise des savoir et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi.

Lorsque les évaluations par les tuteurs et par le formateur sont réalisées et que le candidat a atteint le niveau requis pour obtenir le CQP, alors le jury est réuni pour la passation de l'épreuve finale de synthèse.

Les épreuves qui permettent au jury de statuer sur la possibilité de délivrance du CQP sont de différente nature :

## L'évaluation formateur

- Ces épreuves sont constituées d'une série de questions soumises aux candidats. Elles se déroulent en cours de formation et/ou à l'issue du parcours qualifiant. Les questions appellent des réponses de forme simple (QCM - Questions à Choix Multiples, classement, description d'activité, etc.) et visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

## L'évaluation tuteur

- Elle consiste à apprécier la capacité de chaque candidat à réaliser les différentes activités clés relatives au poste occupé, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel emploi du CQP. Le tuteur utilise pour cela une grille d'observation qui est adaptée à l'entreprise et au poste de travail concerné.

## L'évaluation par un jury ou par un professionnel (selon le type d'emploi à observer)

- Une épreuve orale de synthèse est organisée devant le jury. D'une durée de 30 mn, elle consiste à soumettre au candidat un jeu de rôle dans lequel il puisse exprimer ses compétences.
- Cette épreuve permet au jury de balayer un ensemble de points clés de l'emploi.

Pour chacune de ces épreuves, le niveau de performance attendu (nombre de réponses justes / nombre de questions, nombre d'objectifs couverts, etc.) sera défini en amont de la passation de l'épreuve. Le résultat sera exprimé en pourcentage afin de permettre une graduation du niveau de performance atteint par le candidat.

# Grille de synthèse globale

Outil d'évaluation	RELATION CLIENT ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES	OUTIL ORGANISATION DU TRAVAIL
Grille d'évaluation tuteur	↓		
Grille d'évaluation formateur			
Grille Professionnel ou Jury			

Résultats par domaine			
-----------------------	--	--	--

## VALIDATION D'UN DOMAINE

La moyenne des 3 résultats pour un domaine est supérieure à 70%, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteur, formateur et jury.  
Et chaque savoir-faire est maîtrisé au minimum à 30%.

## ATTRIBUTION DU CQP

Tous les domaines du CQP sont validés.

## PROCEDURE

Indiquer dans chaque case du tableau, le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif.

Puis, réaliser une moyenne des pourcentages en colonne.