

CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°4

GUIDE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Candidat

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Vous allez conduire **l'évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques ».

Le jury paritaire national se prononcera sur la délivrance du CQP à partir des résultats de cette évaluation.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement **l'outil 5 « Mode d'emploi de l'évaluation des CQP des Industries Chimiques »**. Cela vous permettra notamment de préparer l'évaluation. Dans ce **mode d'emploi**, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être utilisé le présent guide d'évaluation des compétences** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

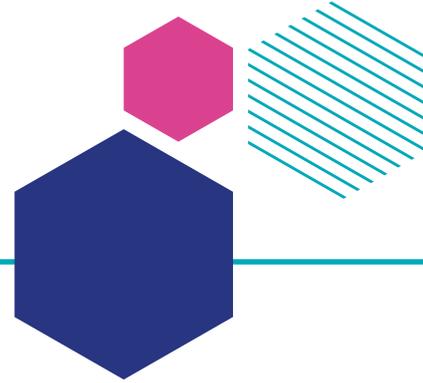
Ce guide d'évaluation des compétences doit être à disposition de chacun des évaluateurs.

Le document original faisant foi est **établi par l'évaluateur habilité par la CPNE**. À la fin de l'entretien, l'évaluateur habilité par la CPNE déposera le présent document sur la plateforme Certifi@.

Pour chacun des candidats, le jury paritaire national disposera des éléments suivants sur Certifi@ :

- ☞ Le **guide d'évaluation des compétences** complété par l'évaluateur habilité par la CPNE et signé par les évaluateurs et le candidat
- ☞ Les **résultats de l'évaluation des compétences**
- ☞ Le **dossier candidat** complété et signé par le candidat

Modalités d'évaluation des compétences



- 👉 **Le CQP est constitué de 6 compétences.**
Pour obtenir le CQP, le candidat doit être évalué et validé sur chacune de ces 6 compétences.
- 👉 **Cette évaluation est identique quelle que soient les modalités d'acquisition des compétences : formation, expérience professionnelle, ...**

POUR CHAQUE COMPÉTENCE

Compétence 1 – Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

Entretien :

- 👉 Bilan des activités en lien avec la mise en œuvre du plan d'actions commerciales du candidat
- 👉 Questionnement concernant :
 - la politique commerciale de son entreprise
 - les objectifs fixés pour le candidat et ses propositions de modifications
 - les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles participe le candidat
 - le système de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...)
 - les procédures de l'entreprise et des outils de communication utilisés

Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

Entretien :

- 👉 Bilan de l'activité de suivi des actions commerciales
- 👉 Questionnement concernant :
 - les outils de suivi utilisés par le candidat
 - l'élaboration de tableaux de suivi par le candidat
 - les actions correctives mises en œuvre suite à des écarts

Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

Entretien :

- 📄 Questionnement concernant :
 - les documents renseignés par le candidat
 - les échanges avec différents interlocuteurs dans le cadre de son activité
 - l'étude des différents documents (informatisés ou non) renseignés par le candidat dans son activité : bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...

Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

Entretien :

- 📄 Bilan des activités en lien avec l'analyse des besoins des clients
- 📄 Questionnement concernant :
 - l'analyse de cahiers des charges ou appels d'offres et la réponse réalisée par le candidat
 - les offres proposées par le candidat

Compétence 5 – Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients

Renseignement par le candidat d'un document écrit sur la démarche qu'il a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client

Entretien :

- 📄 Bilan des activités en lien avec l'élaboration d'offres techniques et commerciales
- 📄 Questionnement concernant :
 - les informations recherchées, les médias utilisés, les interlocuteurs sollicités
 - les offres proposées par le candidat
 - les objections des clients
 - les négociations

Compétence 6 – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration

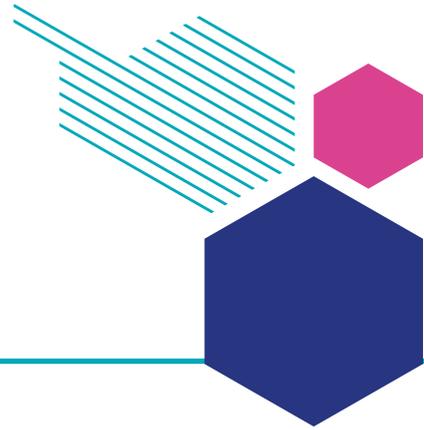
Entretien :

- 📄 Questionnement concernant :
 - le traitement des réclamations des clients par le candidat sur une durée de plusieurs mois
 - la gestion des réclamations avec les services de l'entreprise
 - les procédures de gestion des réclamations

RÉCAPITULATIF DES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES POUR L'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES

- 👉 **Production d'un document écrit** détaillant la démarche que le candidat a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client
- 👉 **Entretien** portant sur l'ensemble des compétences.
L'évaluateur habilité CPNE est obligatoirement présent et mène l'entretien. L'entretien dure en moyenne 3 heures.

Évaluation des compétences du candidat



Compétence 1 – Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

- ☞ Recueillir des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources
- ☞ Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur
- ☞ Décliner la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels sur son secteur
- ☞ Proposer des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise, en lien avec son activité, afin de répondre aux besoins de son secteur
- ☞ Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales
- ☞ Élaborer un fichier de prospects (Identifier des nouveaux clients, des nouveaux marchés et qualifier des prospects)
- ☞ Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps...) et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise
- ☞ Prospector et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients

COMMENT ÉVALUER ?

Entretien :

- ☞ Bilan des activités en lien avec la mise en œuvre du plan d'actions commerciales du candidat
- ☞ Questionnement concernant :
 - la politique commerciale de son entreprise
 - les objectifs fixés pour le candidat et ses propositions de modifications
 - les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles participe le candidat
 - le système de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...)
 - les procédures de l'entreprise et des outils de communication utilisés

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents liés aux études de marchés, à l'analyse du secteur
- Plan d'actions commerciales de l'entreprise
- Documents détaillant les objectifs commerciaux
- Fichier des prospects élaboré et suivi par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de bord de l'activité du candidat
- Rapports d'activité du candidat
- Tous documents liés à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise du candidat

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Sur quel(s) secteur(s) travaillez-vous ? Sur quels produits, solutions techniques ou services ?
- Quelles informations recherchez-vous sur votre secteur (sur les entreprises, leur évolutions, leur potentiel, les concurrents) ? A partir de quelles sources ? Comment vérifiez-vous vos sources ?
- Évaluez-vous la part de marché potentielle que pourrait occuper votre entreprise sur le secteur ? Par quels moyens ?
- Comment faites-vous pour décliner la politique commerciale de votre entreprise en objectifs opérationnels sur votre secteur ?
- Avez-vous déjà proposé des modifications de vos objectifs commerciaux ou des outils ou documents de votre entreprise ? Donnez un exemple

- Comment réalisez-vous la qualification de vos prospects et l'identification de nouveaux marchés ?
- Quel(s) outil(s) utilisez-vous ? À quoi êtes-vous attentif(ive) lors du renseignement du ou des outil(s) ?
- Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Comment identifiez-vous vos priorités ? Utilisez-vous des outils ?
- Quels sont les moyens à votre disposition pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?
- Comment vous organisez-vous pour prospecter ou prendre des rendez-vous ?
- Réalisez-vous des relances ? Quels résultats obtenez-vous en termes de prise de rendez-vous ?

Critères <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>	Évaluation	
Recueil structuré et analyse des informations liées à son secteur	OUI NON	
<ul style="list-style-type: none"> • Les informations sur les entreprises de son secteur, sur leur évolution, leur potentiel et les concurrents sont recherchées à partir de diverses sources d'informations (collecte sur le terrain, clients, internet, réseaux sociaux, bases de données, documents de l'entreprise, offres de la concurrence, ...) et sont actualisées régulièrement 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Le choix des sources d'information est pertinent et justifié 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • La fiabilité des informations recueillies est vérifiée 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels	OUI NON	
<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation de la part de marché potentielle sur son secteur est réalisée à partir d'une analyse pertinente des informations sur le secteur 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Elle est expliquée et justifiée 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Les objectifs généraux de la politique commerciale de l'entreprise sont identifiés et pris en compte (chiffre d'affaires, volumes, marges,...) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Les actions à mener sur son secteur afin de répondre à la politique commerciale de l'entreprise sont identifiées, expliquées et sont pertinentes 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise sont proposées et argumentées 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Elles sont cohérentes avec l'analyse et les besoins de son secteur 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Les modifications proposées prennent en compte les impacts sur son secteur et sur la politique commerciale de l'entreprise 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaboration de fichiers de prospects	OUI NON	
<ul style="list-style-type: none"> • De nouveaux clients et de nouveaux marchés sont identifiés et classés selon leur potentiel (qualifiés) 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • L'outil de gestion commerciale de l'entreprise est renseigné et mis à jour avec régularité 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organisation de son activité	OUI NON	
<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales (outils, documents, ressources matérielles) sont identifiés et justifiés 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Ils sont pertinents 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des activités à réaliser est identifié (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps...) et organisé 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • Les priorités sont identifiées, sont pertinentes au regard des objectifs définis et prennent en compte l'optimisation du temps, des moyens et le respect des procédures de l'entreprise 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Prospection et prise de rendez-vous	OUI	NON
• Une prise de contact est effectuée avec des prospects dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des rendez-vous sont obtenus et leurs objectifs identifiés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Un système de relance est mis en œuvre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le taux de transformation de prospects en clients est conforme aux objectifs fixés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

- ☞ Assurer le suivi de la satisfaction du client
- ☞ Identifier et suivre les actions d'amélioration
- ☞ Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise
- ☞ Élaborer des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale et les renseigner
- ☞ Analyser les résultats de ses actions commerciales

COMMENT ÉVALUER ?

Entretien :

- ☞ Bilan de l'activité de suivi des actions commerciales
- ☞ Questionnement concernant :
 - les outils de suivi utilisés par le candidat
 - l'élaboration de tableaux de suivi par le candidat
 - les actions correctives mises en œuvre suite à des écarts

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents de suivi des clients
- Fichiers des clients et des prospects
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale élaborés et suivis par le candidat
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de l'entreprise

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Comment vous assurez-vous de la satisfaction de vos clients concernant les produits, solutions techniques ou services vendus ?
- Avez-vous proposé des actions d'amélioration afin de résoudre une insatisfaction d'un client ?
Donnez des exemples.
- Avez-vous réalisé leur suivi auprès du client ? À qui avez-vous transmis le résultat de ce suivi ?
- Réalisez-vous la mise à jour de votre fichier client et prospect ? Quels outils utilisez-vous ?
Quand réalisez-vous cette mise à jour ?
- Avez-vous élaboré des tableaux de suivi de votre activité et des performances commerciales ?
Lesquels ? Donnez des exemples. Quels indicateurs avez-vous utilisés ? Quand les renseignez-vous ?
- Quel(s) outil(s) utilisez-vous pour analyser les résultats de vos actions commerciales ?
- Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Donnez un exemple. Quelles actions correctives avez-vous proposées ?

Critères Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Évaluation
Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration	OUI NON
• La satisfaction du client est vérifiée par tout moyen adapté	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une remise en confiance du client vis-à-vis de l'entreprise est recherchée suite à une insatisfaction	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les actions d'amélioration sont proposées et argumentées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les actions d'amélioration sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Mise à jour régulière du fichier des clients et des prospects	OUI NON
• Les données concernant les clients et prospects sont renseignées et mises à jour avec régularité en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Le système de gestion de la relation client/prospect est utilisé à bon escient	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Elaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale	OUI NON
• Des tableaux de bord de suivi de son activité et de la performance commerciale créés sont adaptés à l'activité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les indicateurs utilisés et leur signification sont expliqués.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Ils sont renseignés avec régularité en conformité avec les consignes de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Analyse des résultats des actions commerciales	OUI NON
• Les résultats des actions commerciales sont analysés à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise et interprétés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Tout écart est identifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des actions correctives sont proposées à sa hiérarchie et argumentées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

- ☞ Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects, les nouveaux marchés et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'entreprise
- ☞ Formaliser les résultats de son activité commerciale à sa hiérarchie sous forme de bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...
- ☞ Identifier l'impact de son activité sur les autres services y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
- ☞ Échanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

COMMENT ÉVALUER ?

Entretien :

- ☞ Questionnement concernant :
 - les documents renseignés par le candidat
 - les échanges avec différents interlocuteurs dans le cadre de son activité
 - l'étude des différents documents (informatisés ou non) renseignés par le candidat dans son activité : bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Bilans, rapports d'activité renseignés par le candidat
- Outils de reporting renseignés par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de l'entreprise et à la communication

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Transmettez-vous des informations sur vos clients, vos prospects, de nouveaux marchés à votre hiérarchie, aux autres services de votre entreprise ? À l'aide de quels média ? Donnez des exemples.
- Formalisez-vous les résultats de votre activité commerciale ? Sous quelle forme ? Auprès de qui ? À quoi êtes-vous attentif(ive) ?
- Avec quels services êtes-vous en relation ? Quel est l'impact de votre activité sur ces services ?

Critères	Évaluation
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	
Communication et échanges avec différents interlocuteurs	OUI NON
• L'ensemble des informations pertinentes, collectées à l'occasion du travail de terrain sur les clients, les prospects, les nouveaux marchés et leurs besoins est identifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les informations sont transmises à la hiérarchie et aux autres services concernés (service marketing, commercial, logistique, bureau d'études...) dans les délais requis et selon les procédures de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des échanges réguliers sont établis avec les interlocuteurs internes et externes y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les besoins, les demandes et les informations apportés par des interlocuteurs sont pris en compte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté (en langue française ou étrangère)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression est claire pour l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Formalisation des résultats de son activité commerciale	OUI NON
• Les résultats liés à son activité commerciale sont présentés sous forme de bilan, compte-rendu, rapport d'activité...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont exploitables par sa hiérarchie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Travail en équipe et en réseau : fonctionnement de l'entreprise et impact de son activité sur les autres services	OUI NON
• L'activité des autres services de l'entreprise (marketing, bureau d'étude, développement, production, logistique, achats ...) est prise en compte dans sa propre activité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

- 👉 Établir un contact efficace avec le client
- 👉 Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- 👉 Analyser le cahier des charges du client ou un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées
- 👉 Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- 👉 Identifier l'offre de produits, de solutions techniques, de services correspondant aux besoins du client

COMMENT ÉVALUER ?

Entretien :

- 👉 Bilan des activités en lien avec l'analyse des besoins des clients sur une période de quelques semaines
- 👉 Questionnement concernant :
 - l'analyse de cahiers des charges ou appels d'offres et la réponse réalisée par le candidat
 - les offres proposées par le candidat

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Cahiers de charges de clients, appels d'offres analysés par le candidat
- Documents techniques concernant les produits, solutions techniques ou services de l'entreprise
- Outils de communication sur les produits de l'entreprise
- Outil de gestion de la relation client

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Quelles techniques de prise de contact avec vos clients utilisez-vous ?
- Comment faites-vous pour créer une relation de qualité et personnalisée avec vos clients ?
- À quoi êtes-vous attentif(ive) lors de ses échanges ?
- Pour quelques exemples de rendez-vous, quelles questions avez-vous posées à votre client ?
Quelles informations complémentaires avez-vous recueillies ? Par quels moyens ?
- Quelle offre de produits, de solutions techniques ou de services adaptée au client vous avez identifiée ?
- Quelles données liées à la réglementation en vigueur pour l'entreprise ou le client avez-vous recherchées ?
- Quelles données liées à la politique commerciales de l'entreprise avez-vous recherchées pour répondre aux besoins du client ?
- Avez-vous déjà analysé un cahier des charges ou un appel d'offres ?
- Pour un exemple, quel format avait-il ? Comment avez-vous analysé ce document ?
Quelles informations avez-vous recherchées ?

Critères <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>	Évaluation
Prise de contact et échange avec le client	OUI NON
• Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre afin de répondre aux objectifs fixés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une relation de qualité et personnalisée est créée rapidement avec le client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'entretien est préparé (prise d'information préalable sur les caractéristiques et l'historique du client)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des conditions favorables sont créées avec le client tout au long de l'échange (écoute et concentration, intérêt, curiosité et disponibilité à l'égard du client, ...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression est claire et adaptée à l'interlocuteur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La présentation vestimentaire et la posture sont appropriées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Analyse du cahier des charges ou de l'appel d'offres	OUI NON
• Les spécificités techniques et fonctionnelles présentées dans le cahier des charges ou l'appel d'offres sont identifiées et expliquées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'explication et l'analyse sont pertinentes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Identification de l'offre de produits, de solutions techniques ou de service adaptée au client	OUI NON
• La technique de questionnement et de reformulation permet d'obtenir des informations complémentaires sur les besoins explicites et implicites du client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les observations et remarques du client sont prises en compte lors de l'entretien	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'ensemble des besoins du client est identifié et analysé	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les produits, solutions industrielles, services répondant aux besoins du client sont identifiés sur la base de critères objectifs et leur choix est justifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Ce choix prend en compte la réglementation en vigueur pour le client et pour l'entreprise et la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 5 – Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients

- ☞ Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre (solutions techniques, moyens mis en œuvre, délais, conditions financières...)
- ☞ Rechercher et exploiter des informations sur les produits et services et les évolutions technologiques, à l'aide de médias appropriés (en langue française et/ou en langue étrangère)
- ☞ Identifier les éléments concernant la politique commerciale et financière de son entreprise, la réglementation et le droit commercial nécessaires à l'élaboration de l'offre
- ☞ Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs
- ☞ Élaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)
- ☞ Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client
- ☞ Présenter et conseiller le client sur les produits, solutions, services proposés par l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté
- ☞ Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
- ☞ Conclure l'entretien
- ☞ Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client

COMMENT ÉVALUER ?

Renseignement par le candidat d'un document écrit sur la démarche qu'il a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client

Entretien :

- ☞ Bilan des activités en lien avec l'élaboration d'offres techniques et commerciales sur une période de quelques semaines
- ☞ Questionnement concernant :
 - les informations recherchées, les médias utilisés, les interlocuteurs sollicités
 - les offres proposées par le candidat
 - les objections des clients
 - les négociations

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents commerciaux de l'entreprise
- Documents liés aux fonctionnalités techniques des produits de l'entreprise
- Documents d'aide à la vente de l'entreprise
- Documents issus des recherches documentaires réalisée par le candidat (articles, ouvrages...)
- Documents liés à la réglementation en vigueur dans l'entreprise et chez le client
- Offres techniques et commerciales rédigées par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tous documents en relation avec les produits, solutions techniques et services de l'entreprise

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Quelles informations recherchez-vous pour rédiger votre offre ? Des informations sur les produits, la politique commerciale et financière de votre entreprise, la réglementation, le droit commercial ?
- Avez-vous recherché des informations en langue étrangère ? Donnez des exemples.
- Par quel moyen vérifiez-vous la faisabilité d'une offre ? Auprès de quels services, quels fournisseurs ?
- Avez-vous déjà rédigé une offre technique et commerciale ? Sur quels supports ? Donnez des exemples.
- Quelles données avez-vous formalisées dans vos offres ? À quoi êtes-vous vigilant(e) ?
- Lors de la présentation de vos propositions, quels conseils apportez-vous à un client ?
- Quelles objections avez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Comment avez-vous argumenté et négocié ? Donnez des exemples.
- Comment concluez-vous vos entretiens ?
- Comment faites-vous pour maintenir une relation commerciale de qualité avec des clients ? Donnez des exemples.

Critères	Évaluation
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	
Recherche et identification des informations et composantes nécessaires à l'élaboration de l'offre industrielle, technique et commerciale	OUI NON
• L'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre est identifié, expliqué et pertinent	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des informations complémentaires sur les produits et services ainsi que sur les évolutions technologiques sont recherchées, expliquées et analysées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La recherche est réalisée à l'aide de documents et médias pertinents en langue française et/ou étrangère)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'analyse des informations est pertinente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les éléments concernant la politique commerciale et financière de l'entreprise, la réglementation et le droit du travail nécessaires à l'élaboration de l'offre sont identifiés et à l'aide de média appropriés et vérifiés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Vérification de la faisabilité de l'offre	OUI NON
• La faisabilité et les conditions de l'offre sont vérifiées auprès des différents services concernés et / ou des fournisseurs (direction des ventes, bureau d'étude, service de développement industriel, production, logistique...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Formalisation d'une offre technique et commerciale	OUI NON
• La solution industrielle prend en compte les besoins, et les contraintes du client (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une offre technique et commerciale est proposée au client selon un format approprié (devis, offre commerciale, réponse à un appel d'offres, réponse à un cahier des charges)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'offre est complète, pertinente et est conforme aux objectifs commerciaux	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La solution industrielle prend en compte les besoins, et les contraintes du client (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Présentation, conseil sur les produits, solutions ou services proposés, argumentation et négociation	OUI NON
• Les caractéristiques des produits, solutions industrielles, services proposés par l'entreprise sont expliquées au client, des conseils techniques sont apportés en tenant compte de ses besoins	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression et le vocabulaire sont clairs, précis et pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'ensemble de composantes de l'offre commerciale est présenté et expliqué	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'argumentation est organisée, cohérente et répond aux attentes du client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des ajustements sont négociés avec le client dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, la décision prise par le client est valorisée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une formule personnalisée de prise de congé est émise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Relation commerciale durable et de qualité	OUI NON
• Une relation commerciale de qualité est maintenue	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La relation client s'inscrit dans la politique commerciale à long terme de son entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Compétence 6 – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration

-  Recevoir et écouter une réclamation
-  Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
-  Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents
-  Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise
-  Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives

COMMENT ÉVALUER ?

Entretien :

-  Questionnement concernant :
 - le traitement des réclamations des clients par le candidat sur une durée de plusieurs mois
 - la gestion des réclamations avec les services de l'entreprise
 - les procédures de gestion des réclamations

SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents de remontée d'information concernant des réclamations, insatisfactions ou litiges rédigés par le candidat
- Document de suivi des réclamations de l'entreprise utilisé par le candidat
- Documents de suivi d'actions correctives utilisés par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Procédures de gestion des réclamations de l'entreprise

CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez Réalisé correctement

Cochez Non réalisé ou de manière insuffisante

EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Avez-vous été confronté(e) à une réclamation, une insatisfaction d'un client ou un litige ?
- Comment avez-vous reçu cette réclamation, cette insatisfaction ou ce litige ? Donnez des exemples.
- Pour deux exemples, quelles informations avez-vous recherchées ? Quelle gravité avait cette réclamation ? Avez-vous assuré la remontée de cette insatisfaction ou de cette réclamation ? À quels services ? À l'aide de quels supports ? Selon quelles procédures ?
- Quelles réponses et informations avez-vous transmises ? Par quels moyens avez-vous transmis cette réponse ? Qu'avez-vous vérifié ?
- Avez-vous mis en œuvre et suivi des actions correctives suite à une réclamation ? Quelles actions correctives avez-vous proposées ?
- Comment avez-vous assuré leur suivi ?

Critères <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>	Évaluation
Identification des raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige	OUI NON
• La réclamation est prise en compte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des informations complémentaires et éléments factuels permettant l'analyse de la situation sont recherchés auprès du client sans mise en cause de sa bonne foi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une analyse technique des produits, des services et de leurs conditions d'utilisation est organisée avec le(s) service(s) adapté(s) : le service qualité, le service après-vente, le service commercial ...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige sont identifiées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La gravité de la réclamation est identifiée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'impact de la situation sur le client et sur l'entreprise est identifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Remontée des informations aux services de l'entreprise	OUI NON
• Les services pertinents pour traiter la réclamation ou le litige sont informés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Transmission d'une réponse adaptée au client	OUI NON
• Une réponse adaptée à la situation est apportée au client dans le respect des délais, des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'adhésion du client aux propositions effectuées pour régler la situation est recherchée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Mise en œuvre et suivi des actions correctives	OUI NON
• Les actions correctives sont proposées et argumentées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les actions correctives et sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

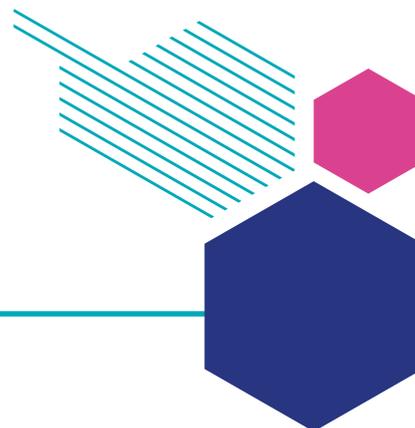
Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

Observations



Les évaluateurs doivent obligatoirement apporter des commentaires suite à l'évaluation des compétences.
Le candidat peut, lui aussi, s'il le souhaite, apporter des commentaires.

Commentaires du candidat :



Que vous a apporté la préparation de ce CQP ?

- Prise de conscience des compétences acquises
- Compétences professionnelles supplémentaires
- Plus grande autonomie dans votre activité actuelle
- Possibilité d'élargir vos activités
- Possibilité d'évoluer dans l'entreprise
- Autre :

Précisez :

Quelles sont vos remarques sur la démarche ? Quels points seraient à améliorer ?

- Pour l'entretien de repérage des compétences

- Pour la formation

- Pour l'évaluation finale

- Autre

Commentaires de l'évaluateur professionnel du métier :



Empty dashed box for professional evaluator comments.

Commentaires de l'évaluateur habilité par la CPNE des industries chimiques :



Empty dashed box for CPNE authorized evaluator comments.

Évaluation des compétences CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

Candidat

Nom :

Prénom :

Signature :

Évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques

Entreprise :

Nom :

Fonction :

Numéro d'habilitation :

Je soussigné(e) :
déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : / /

Signature et cachet de l'entreprise :

Évaluateur Professionnel du métier

Entreprise :

Nom :

Fonction :

Je soussigné(e) :
déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : / /

Signature et cachet de l'entreprise :



Documents à disposition pour l'évaluation :

- Guide de repérage des compétences du candidat
- Livret de suivi du parcours de développement des compétences
- Dossier candidat
- Autre :

Précisez :