

CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°2

LIVRET DE SUIVI DU PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Candidat

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Signature :

Ce livret est obligatoire pour les contrats de professionnalisation conclus dans une entreprise relevant de la CCNIC.

Ce livret est destiné à **suivre le parcours de formation** d'un candidat au CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques, en intégrant :

- ☞ les temps de formation (formation réalisée par l'entreprise ou par un organisme de formation externe)
- ☞ les temps de développement des compétences et de mise en pratique en entreprise.

L'objectif principal de ce livret est de permettre au(x) formateur(s) et au(x) professionnel(s) en entreprise intervenant dans le parcours de formation du candidat de **suivre** le parcours et de **coordonner** leurs interventions.

Ce livret de suivi devra **obligatoirement** être rempli pour les CQP des Industries Chimiques préparés dans le cadre d'un **contrat** de professionnalisation conclus dans une entreprise relevant de la Convention Collective Nationale des Industries Chimiques (CCNIC).

Ce livret est remis aux évaluateurs dans le cadre de l'entretien d'évaluation des compétences en fin de parcours.

À la fin du contrat de professionnalisation, une copie du livret est remise au salarié qu'il ait obtenu ou non le CQP des Industries Chimiques visé et l'entreprise conserve l'original.

Présentation de la démarche



Ce livret de suivi du parcours de développement des compétences est important car il permet de suivre l'évolution du candidat afin qu'il soit prêt au moment de l'évaluation finale.

Ce livret est organisé en deux parties :

- ☞ **La première partie** du livret, page 4, permet au candidat de détailler les formations qu'il a suivies
- ☞ **La seconde partie** détaille, à partir de la page 17, le suivi des activités réalisées et des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique du candidat.

Ce suivi se réalise sur 2 périodes :

☞ Première période

Il est recommandé de réaliser le premier entretien de suivi dans la première période du parcours de développement et de formation, après environ 3 à 4 mois, entre le candidat et le tuteur.

Ce premier entretien permet au candidat et au professionnel chargé de son suivi de définir :

- les activités réalisées par le candidat,
- les compétences déjà acquises, à développer ou à améliorer.

☞ Deuxième période

Il est recommandé de réaliser le second entretien de suivi, un à deux mois avant l'évaluation finale.

Ce second entretien permet :

- de vérifier si le candidat a acquis l'ensemble des compétences constitutives du CQP,
- d'identifier s'il peut être évalué.

Les acteurs :

- Le tuteur
- Le ou les formateur(s) interne(s) ou externe(s)
- Le candidat

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : recueil d'informations sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leurs potentiels et les concurrents, déclinaison ou modification de ses objectifs opérationnels, élaboration d'un fichier de prospects, organisation de son activité, prospection et prise de rendez- vous, etc.



POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : suivi des clients et de leur satisfaction, suivi des actions d'amélioration, mise à jour de fichiers des clients et prospects, élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale, vérification des résultats, etc.



Large empty rectangular area with a dotted border, intended for the candidate to write their response.

POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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
- Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : transmission d'informations sur les clients, le secteur, formalisation de résultats de son activité, échanges avec des interlocuteurs internes et externes etc.



Large empty rectangular area with a dotted red border, intended for the candidate to write their response.

POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : entretien et mise en confiance du client lors de rendez-vous, questionnaire du client sur ses besoins, lecture de cahier des charges ou d'appel d'offres, identification de l'offre de produits adaptés aux besoins du client, etc...



POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : Identification d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins du client, vérification de la faisabilité d'une offre, élaboration et formalisation d'une offre, présentation de l'offre au client (produits, solutions techniques ou services), conseil, argumentation et négociation auprès du client, etc.



Area reserved for the candidate to describe activities realized in the company, enclosed in a dashed red border.

POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

À remplir par le candidat.

Par exemple : Réception d'une réclamation d'un client, questionnement et recherche des raisons de l'insatisfaction du client, remontée d'information auprès des services de l'entreprise, réponse au client, mise en œuvre et suivi d'actions correctives, etc.



A large rectangular area defined by a red dotted border, intended for the candidate to write their response to the activities realized in the company.

POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

- La compétence est maîtrisée La compétence n'est pas maîtrisée

Synthèse des compétences acquises au cours du parcours de développement et de formation

Il est recommandé de réaliser :

- le premier entretien de suivi dans la première partie du parcours de développement et de formation, après environ 3 à 4 mois
- le second entretien de suivi, un à deux mois avant l'évaluation finale.

Compétence 1 : Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales		
Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
<p>Activité à réaliser : Recueil des informations liées à son secteur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recueillir des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources 	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<p>Activité à réaliser : Déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels</p>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<p>Activité à réaliser : Élaboration de fichiers de prospects</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un fichier de prospects (Identifier des nouveaux clients, des nouveaux marchés et qualifier des prospects) 	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Activité à réaliser : Organisation de son activité	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales • 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 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Prospection et prise de rendez-vous	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 2 : Assurer le suivi de son activité commerciale

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le suivi de la satisfaction du client • Identifier et suivre les actions d'amélioration 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Mise à jour régulière du fichier des clients et des prospects	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale et les renseigner 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Activité à réaliser : Suivi et vérification des résultats des actions commerciales	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Analyser les résultats de ses actions commerciales 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 3 : Communiquer avec différents interlocuteurs

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Transmission d'informations et échanges avec différents interlocuteurs	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> 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 Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Formalisation des résultats de son activité commerciale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Formaliser les résultats de son activité commerciale à sa hiérarchie sous forme de bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu... 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Travail en équipe et en réseau	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Identifier l'impact de son activité sur les autres services y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 4 : Analyser les besoins des clients

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :

Activité à réaliser : Prise de contact et échange avec le client	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Établir un contact efficace avec le client Créer des conditions favorables à l'échange avec le client 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Lecture de cahier des charges ou d'appel d'offres	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Analyser le cahier des charges du client ou un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Questionnement et écoute du client pour identifier ses besoins et l'offre adaptée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente Identifier l'offre de produits, de solutions techniques, de services correspondant aux besoins du client 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

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

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Recherche et identification des informations et composantes nécessaires à l'élaboration de l'offre <ul style="list-style-type: none"> 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 	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Vérification de la faisabilité de l'offre <ul style="list-style-type: none"> Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs 	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Activité à réaliser : Formalisation d'une offre technique et commerciale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés) • Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Présentation, conseil sur les produits, solutions ou services proposés, argumentation et négociation	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Suivi des clients	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

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

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Identification des raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Recevoir et écouter une réclamation • Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Remontée des informations aux services de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input checked="" type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Activité à réaliser : Transmission d'une réponse adaptée au client	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
Activité à réaliser : Mise en œuvre et suivi des actions correctives	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives 	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Suivi du parcours de développement des compétences CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

Candidat

Nom :

Prénom :

Signature :

Tuteur

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

Signature :

Formateur

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

Signature :