

CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°3

PRÉPARATION DE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PAR LE CANDIDAT

Vous souhaitez obtenir le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Technico-commercial(e) des industries chimiques ». Vous préparez l'évaluation de vos compétences. Ce document vous présente la démarche et vous permet de préparer au mieux l'évaluation de vos compétences indispensable pour l'obtention du CQP.



- Le CQP est constitué de 6 compétences. Pour obtenir le CQP dans sa totalité, vous devez être évalué et validé sur chacune de ces compétences.
- Le guide d'évaluation (image ci-contre) est l'outil permettant de vous évaluer pour chacune de ces compétences.
- Cette évaluation se déroule sous la forme d'un entretien avec deux évaluateurs. Elle est complétée par une observation de vos activités en situation de travail.

LES ACTEURS DE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

 **Vous-même**

 **Les évaluateurs :**

- Un **professionnel du métier** : par exemple, votre supérieur hiérarchique ou son représentant
- Un **évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques**, il est le garant du respect du dispositif de CQP créée par les partenaires sociaux des industries chimiques

DÉROULEMENT DE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

L'évaluation se déroule **sous la forme d'un entretien** entre les évaluateurs et vous-même. Cet entretien est basé sur le bilan de vos activités réalisées durant une période et sur les différents documents et éléments issus de cette activité.

Il est **complété par une observation** de vos activités en situation de travail et par la **production d'un document écrit sur une action de progrès**. Ces éléments vous seront précisés par vos évaluateurs.

Au cours de l'entretien, les évaluateurs remplissent la grille d'évaluation. Cette grille est présentée sous cette forme :

Critères	Évaluation	
<i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>	OUI	NON
Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration		
• 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 prospects		
• 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"/>
Élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale		
• 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		
• 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"/>

À la fin de l'entretien, vous devrez **signer** le guide d'évaluation des compétences et vous aurez la possibilité **d'y ajouter des commentaires**.

À la fin de l'évaluation des compétences, l'évaluateur habilité par la CPNE saisira le résultat de l'évaluation, ses observations et les vôtres dans Certifi@. Il téléchargera le guide d'évaluation des compétences. L'évaluateur métier saisira dans Certifi@, sur invitation de l'évaluateur habilité par la CPNE des Industries Chimiques, ses observations sur l'évaluation.

Un CQP est délivré si toutes les compétences sont considérées comme maîtrisées lors de l'évaluation.

En cas de validation partielle du CQP, le candidat **garde le bénéfice des compétences validées lors de l'évaluation pendant une période de 5 ans** à compter de la date du jury paritaire national qui a examiné le dossier.

Le jury paritaire national se réunit au moins deux fois par an. Les dates sont disponibles sur le site internet de l'observatoire de branche : www.observatoiredelachimie.fr

PRÉPARATION DE L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

Quand est organisée l'évaluation ?

L'évaluation intervient **lorsque les compétences sont acquises**, après une période de mise en pratique de ces compétences en situation professionnelle.

Elle peut se dérouler en différentes étapes, au fur et à mesure de l'acquisition des compétences. Elle peut également se dérouler en une seule étape, sur l'ensemble des compétences. Les évaluateurs vous préciseront de quelle façon l'évaluation se déroulera pour vous.

Les évaluateurs vous communiqueront la date de l'entretien d'évaluation au moins huit jours calendaires avant.

Comment préparer l'évaluation ?

Vous pouvez demander à votre responsable hiérarchique de vous communiquer une copie du guide d'évaluation des compétences du CQP que vous souhaitez obtenir.

Pour préparer l'entretien d'évaluation des compétences, vous pouvez lister **des exemples de situations professionnelles rencontrées, en lien avec chacune des compétences**. Cela vous permettra d'illustrer votre propos avec des exemples précis lors de l'entretien.

Pour préparer votre évaluation, il est également important de **rassembler les différents éléments issus de votre activité professionnelle** ou de votre période de mise en pratique en situation professionnelle, par exemple :

- Documents liés aux études de marchés, à l'analyse du secteur
- Fichier des prospects que vous avez élaboré et suivi
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de bord de l'activité commerciale
- Rapports d'activité
- Outils de reporting
- ou tout autre document issu de votre activité

Dans les pages suivantes, vous trouverez des exemples de documents écrits ou d'éléments à préparer pour chacune des compétences.



Pour la compétence 5, vous devez **OBLIGATOIREMENT** renseigner un document écrit décrivant la démarche que vous avez mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client. Ce document sera à remettre aux évaluateurs et participera directement à l'évaluation de cette compétence.

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous avez proposé des modifications de vos objectifs commerciaux ou des outils ou documents de votre entreprise ?
Vous pouvez expliquer le contexte et ce que vous avez proposé,...
- Où vous avez créé des outils ou fichiers de prospects
- Où vous devez gérer des priorités pour assurer votre activité

Vous pourrez expliquer votre démarche de diagnostic ainsi que les mesures ou actions que vous avez proposées.

- Documents liés aux études de marchés, à l'analyse de votre secteur
- Plan d'actions commerciales de votre entreprise
- Documents détaillant vos objectifs commerciaux
- Fichier des prospects que vous avez élaboré et que vous suivez
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de bord de votre activité
- Rapports d'activité que vous avez rédigés
- Tous documents liés à la mise en œuvre de la politique commerciale de votre entreprise

Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous avez proposé des actions d'amélioration afin de résoudre une insatisfaction d'un client
Vous pouvez expliquer le contexte, les actions d'amélioration que vous avez proposées,...
- Où vous avez été confronté à des écarts lors de l'analyse des résultats de vos actions commerciales
Vous pouvez expliquer les actions d'amélioration que vous avez proposées,...

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- 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 que vous avez élaborés et suivis
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de l'entreprise

Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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
- Échanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous transmettez des informations sur votre secteur à votre hiérarchie, aux autres services de l'entreprise
Vous pouvez préciser le sujet, l'objectif de vos échanges, les personnes contactées, les supports utilisés,...

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- Bilans, rapports d'activité que vous avez renseignés
- Outils de reporting que vous avez renseignés
- Outil de gestion de la relation client
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de votre entreprise et à la communication

Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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 questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- Identifier l'offre de produits, de solutions techniques, de services correspondant aux besoins du client

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous avez reçu et analysé un cahier des charges du client ou un appel d'offres
Vous pouvez préciser le contexte, les données que vous avez recueillies, les solutions que vous avez proposées,...
- Où vous avez recueilli les besoins de clients en entretien
Vous pouvez expliquer le déroulement de votre entretien, les outils utilisés, les questions posées, les propositions que vous avez élaborées,...

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

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

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

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

Pour cette compétence, vous devez décrire, pour un exemple, la démarche que vous mettez en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client (Une à deux pages)

- Le point de départ : quel est le besoin du client ?
- La démarche d'analyse du besoin mise en œuvre :
 - Le recueil de la demande : questionnaire du client, cahier des charges, appel d'offres
 - L'analyse le besoin du client
 - Les recherches réalisées
 - Les interlocuteurs contactés
 - Les points de vigilance
- La rédaction de l'offre technique et commerciale :
 - Le support utilisé
 - Les éléments composant l'offre
 - Les points de vigilance
 - Les difficultés rencontrées
- La présentation de l'offre au client
 - La présentation de l'offre et les conseils apportés
 - L'argumentation réalisée
 - Le résultat obtenu
 - Le suivi de l'action
 - Les difficultés rencontrées

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

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ÉVALUÉES ?

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

AFIN DE VOUS AIDER LORS DE L'ENTRETIEN

Vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous avez été confronté(e) à une réclamation, un litige ou une insatisfaction d'un client
Vous pouvez préciser le contexte, les données que vous avez recueillies, les interlocuteurs que vous avez sollicités, les documents que vous avez renseignés, les échanges avec le client, les actions correctives qui ont été mises en œuvre, le suivi de ces actions,...

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

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