

CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°1

GUIDE DE REPÉRAGE DES COMPÉTENCES DU CANDIDAT

Candidat

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Le document original est conservé par l'entreprise.

Une copie est remise au salarié et à chaque évaluateur pour l'entretien d'évaluation des compétences.

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

Ce repérage se déroule sous la forme d'un entretien avec le candidat. L'objectif de l'entretien est d'identifier les compétences que le candidat a déjà acquises au regard du CQP visé et permet de définir un parcours de formation et de développement de compétences individualisé, pour lui permettre d'acquérir celles qui ne le sont pas.



Le repérage des compétences du candidat est fortement recommandé car il permet d'identifier les compétences acquises et de définir un parcours de formation adapté. Quand il est mis en place, l'utilisation du présent guide est obligatoire.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent guide. Cela vous permettra notamment de préparer l'entretien de repérage. Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être utilisé le présent guide** de repérage ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission dans les meilleures conditions.

Présentation de la démarche de repérage des compétences



OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN

- ☞ Présenter le CQP au candidat
- ☞ Identifier les compétences du candidat au regard des compétences requises pour l'obtention du CQP
- ☞ Définir les éventuels besoins en formation du candidat

Ce guide de repérage des compétences doit être utilisé pour l'entretien.

Les acteurs de l'entretien de repérage des compétences :

- ☞ Le candidat
- ☞ Un intervenant ayant la compétence technique en relation avec le métier visé par le CQP
- ☞ Un intervenant ayant la compétence de conduite d'entretien dans le cadre de la démarche CQP

Les intervenants peuvent être salariés de l'entreprise, issus d'un organisme de formation ou évaluateur habilité par la CPNE. Le choix des intervenants appartient à l'entreprise.

DÉROULEMENT DE L'ENTRETIEN

Accueil du candidat

- ☞ Rappel de l'objectif et du contexte de l'entretien : préparer le CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques en tenant compte des **compétences du candidat** et en **personnalisant le parcours de formation**.
- ☞ Cet entretien n'est ni une évaluation, ni un examen, c'est un **entretien de positionnement**. L'évaluation sur **l'ensemble des compétences** requises pour l'obtention du CQP sera réalisée **à l'issue du parcours du candidat**.
- ☞ Présentation du CQP. Le CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques est constitué de 6 compétences qui font chacune l'objet d'un repérage des compétences. Ces compétences sont les suivantes :
 1. Elaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales ;
 2. Assurer le suivi de son activité commerciale ;
 3. Communiquer avec différents interlocuteurs ;
 4. Analyser les besoins des clients ;
 5. Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients ;
 6. Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration.



Analyse de l'expérience du candidat et repérage de ses compétences

- ☞ L'entretien va permettre de déterminer pour quelles compétences le candidat doit suivre une formation et pour quelles compétences il peut être directement évalué, ces compétences étant déjà acquises.
- ☞ Pour **mettre à l'aise** le candidat : lui poser quelques questions sur son **parcours professionnel**, ses **souhaits**, sa **motivation** pour le CQP avant de le questionner compétence par compétence (voir guide d'entretien qui suit).
- ☞ Tout en utilisant le guide d'entretien, vous pouvez demander au candidat d'évoquer des **situations concrètes**, des **exemples précis** illustrant son expérience : il s'agit de déterminer si le candidat a acquis les compétences nécessaires pour l'obtention du CQP.
- ☞ Faire attention pour chaque compétence **à la nature et à la durée de l'expérience** du candidat : il ne suffit pas d'avoir déjà eu l'occasion de mettre en œuvre telle ou telle compétence, il faut la maîtriser.
- ☞ Il peut également compléter son passeport de compétences.
<https://competences.moncompteformation.gouv.fr/actualites/bienvenue-sur-votre-passeport-de-competences>



Remplir le tableau ci-dessous à partir des échanges avec le candidat sur son **expérience**, sa **pratique** professionnelle et à partir d'exemples concrets.

L'entretien est basé sur les **activités réalisées par le candidat dans ses différents emplois**. Si le candidat n'a pas la compétence requise pour une activité, le candidat devra suivre un parcours de formation pour acquérir la compétence correspondante.

Les compétences requises pour l'obtention du CQP et les critères d'évaluation sont indiqués afin de **positionner les besoins en formation au regard de ce qui sera requis lors de l'évaluation**.

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

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

RECUEIL STRUCTURÉ ET ANALYSE DES INFORMATIONS LIÉES À SON SECTEUR

Dans votre activité, réalisez-vous le recueil et l'analyse des données de votre secteur (sur les entreprises, leur évolutions, leur potentiel, les concurrents) ?

OUI NON

Si oui :

- Sur quel(s) secteur(s) travaillez-vous ? Sur quels produits, solutions techniques ou services ?
- Quelles informations recherchez-vous sur votre secteur ? À partir de quelles sources ?
- Comment vérifiez-vous vos sources ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<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 Le choix des sources d'information est pertinent et justifié La fiabilité des informations recueillies est vérifiée 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur le recueil et l'analyse des informations liées au secteur</p>

DÉCLINAISON DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE EN OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Dans votre activité, réalisez-vous la déclinaison de la politique commerciale de votre entreprise en objectifs commerciaux personnels ?

OUI NON

Si oui :

- Évaluez-vous la part de marché 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 ?
- Proposez-vous des modifications de vos objectifs commerciaux, des outils ou documents de votre entreprise ? Donnez un exemple

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<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 Elle est expliquée et justifiée Les objectifs généraux de la politique commerciale de l'entreprise sont identifiés et pris en compte (chiffre d'affaires, volumes, marges,...) Les actions à mener sur son secteur afin de répondre à la politique commerciale de l'entreprise sont identifiées, expliquées et sont pertinentes Des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise sont proposées et argumentées Elles sont cohérentes avec l'analyse et les besoins de son secteur Les modifications proposées prennent en compte les impacts sur son secteur et sur la politique commerciale de l'entreprise 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels</p>

ELABORATION DE FICHIERS DE PROSPECTS

Dans votre activité, réalisez-vous un fichier de prospects ?

OUI NON

Si oui :

- 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) ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un fichier de prospects (Identifier des nouveaux clients, des nouveaux marchés et qualifier des prospects) 	<ul style="list-style-type: none"> • De nouveaux clients et de nouveaux marchés sont identifiés et classés selon leur potentiel (qualifiés) • L'outil de gestion commerciale de l'entreprise est renseigné et mis à jour avec régularité 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'élaboration de fichiers de prospects</p>

ORGANISATION DE SON ACTIVITÉ

Dans votre activité, organisez-vous votre activité commerciale ?

OUI NON

Si oui :

- Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Comment identifiez-vous vos priorités ?
- Quels sont les moyens à votre disposition pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<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 • Ils sont pertinents • 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 • 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 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'organisation de son activité et les moyens permettant la réalisation de l'activité commerciale</p>

PROSPECTION ET PRISE DE RENDEZ-VOUS

Dans votre activité, réalisez-vous de la prospection et des prises de rendez-vous afin de développer votre portefeuille clients ?

OUI NON

Si oui :

- 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 ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients des procédures de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • Une prise de contact est effectuée avec des prospects dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise • Des rendez-vous sont obtenus et leurs objectifs identifiés • Un système de relance est mis en œuvre • Le taux de transformation de prospects en clients est conforme aux objectifs fixés 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la prospection et la prise de rendez-vous</p>



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

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

SUIVI DE LA SATISFACTION CLIENT ET DES ACTIONS D'AMÉLIORATION

Dans votre activité, réalisez-vous le suivi de votre activité commerciale auprès de vos clients ?

OUI NON

Si oui :

- 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 ?
- Pour un ou deux exemples, quelles actions avez-vous proposées ? Avez-vous réalisé leur suivi auprès du client ? A qui avez-vous transmis le résultat de ce suivi ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none">• Assurer le suivi de la satisfaction du client• Identifier et suivre les actions d'amélioration	<ul style="list-style-type: none">• La satisfaction du client est vérifiée par tout moyen adapté• Une remise en confiance du client vis-à-vis de l'entreprise est recherchée suite à une insatisfaction• Les actions d'amélioration sont proposées et argumentées• Les actions d'amélioration sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> En totalité<input type="checkbox"/> Partiellement<input type="checkbox"/> Pas du tout <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur le suivi de la satisfaction des clients et des actions d'amélioration</p>

MISE À JOUR RÉGULIÈRE DU FICHER DES CLIENTS ET DES PROSPECTS

Dans votre activité, réalisez-vous la mise à jour de votre fichier client et prospect ?

OUI NON

Si oui :

- Quels outils utilisez-vous ? Quand réalisez-vous cette mise à jour ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Le système de gestion de la relation client/prospect est utilisé à bon escient 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la mise à jour du fichier des clients et des prospects</p>

ÉLABORATION ET RENSEIGNEMENT DE TABLEAUX DE SUIVI DE L'ACTIVITÉ ET DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE

Dans votre activité, avez-vous élaboré des tableaux de suivi de votre activité et des performances commerciales ?

OUI NON

Si oui :

- Lesquels ? Donnez des exemples.
- Quels indicateurs avez-vous utilisés ?
- Quand les renseignez-vous ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> Élaborer des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale et les renseigner 	<ul style="list-style-type: none"> Des tableaux de bord de suivi de son activité et de la performance commerciale créés sont adaptés à l'activité Les indicateurs utilisés et leur signification sont expliqués. Ils sont renseignés avec régularité en conformité avec les consignes de l'entreprise 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale</p>

ANALYSE DES RÉSULTATS DES ACTIONS COMMERCIALES

Dans votre activité, analysez-vous les résultats de vos actions commerciales ? OUI NON

Si oui :

- Quel(s) outil(s) utilisez-vous ?
- Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Donnez un exemple.
- Quelles actions correctives avez-vous proposées ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les résultats de ses actions commerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats des actions commerciales sont analysés à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise et interprétés • Tout écart est identifié • Des actions correctives sont proposées à sa hiérarchie et argumentées 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'analyse des résultats des actions commerciales</p>



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

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

COMMUNICATION ET ÉCHANGES AVEC DIFFÉRENTS INTERLOCUTEURS

Dans votre activité, transmettez-vous des informations sur vos clients, vos prospects, de nouveaux marchés à votre hiérarchie, aux autres services de votre entreprise ? OUI NON

Si oui :

- Qui sont vos interlocuteurs ? Sur quels sujets ? Par quels média ? Donnez des exemples.

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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 • Des échanges réguliers sont établis avec les interlocuteurs internes et externes y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance • Les besoins, les demandes et les informations apportés par des interlocuteurs sont pris en compte • Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté (en langue française ou étrangère) • L'expression est claire pour l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution) • Les réactions sont adaptées en cas de difficultés 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la communication et les échanges avec différents interlocuteurs</p>

FORMALISATION DES RÉSULTATS DE SON ACTIVITÉ COMMERCIALE

Dans votre activité, formalisez-vous les résultats de votre activité commerciale ? OUI NON

Si oui :

- Sous quelle forme ? Auprès de qui ? À quoi êtes-vous attentif(ive) ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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,... 	<ul style="list-style-type: none"> • Les résultats liés à son activité commerciale sont présentés sous forme de bilan, compte-rendu, rapport d'activité,... • Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont exploitables par sa hiérarchie 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la formalisation des résultats de son activité commerciale</p>

TRAVAIL EN ÉQUIPE ET EN RÉSEAU

Dans votre activité, êtes-vous sensibilisé au fonctionnement de votre entreprise et aux activités de autres services de votre entreprise ?

OUI NON

Si oui :

- Avec quels services êtes-vous en relation ?
- Quel est l'impact de votre activité sur ces services ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> • L'activité des autres services de l'entreprise (marketing, bureau d'étude, développement, production, logistique, achats,...) est prise en compte dans sa propre activité 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur le travail en équipe et en réseau : le fonctionnement de l'entreprise et l'impact de son activité sur les autres services</p>



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.

On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout.

Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

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

PRISE DE CONTACT ET ÉCHANGE AVEC LE CLIENT

Dans votre activité, réalisez-vous une prise de contact et des échanges efficaces avec vos clients ?

OUI NON

Si oui :

- Quelles techniques de prise de contact 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 ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Établir un contact efficace avec le client • Créer des conditions favorables à l'échange avec le client 	<ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre afin de répondre aux objectifs fixés • Une relation de qualité et personnalisée est créée rapidement avec le client • L'entretien est préparé (prise d'information préalable sur les caractéristiques et l'historique du client) • 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,...) • L'expression est claire et adaptée à l'interlocuteur • La présentation vestimentaire et la posture sont appropriées 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la prise de contact et les échanges avec le client</p>

ANALYSE DU CAHIER DES CHARGES OU DE L'APPEL D'OFFRES

Dans votre activité, avez-vous analysé un cahier des charges ou un appel d'offres ?

OUI NON

Si oui :

- Pour un exemple, quel format avait-il ? Comment avez-vous analysé ce document ? Quelles informations avez-vous recherchées ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> Les spécificités techniques et fonctionnelles présentées dans le cahier des charges ou l'appel d'offres sont identifiées et expliquées L'explication et l'analyse sont pertinentes 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'analyse de cahiers des charges ou d'appels d'offres</p>

IDENTIFICATION DE L'OFFRE DE PRODUITS, DE SOLUTIONS TECHNIQUES OU DE SERVICE ADAPTÉE AU CLIENT

Dans votre activité, avez-vous questionné un client sur ces besoins ? OUI NON

Si oui :

- Pour deux exemples donnés, quelles questions lui avez-vous posées ? 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 ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> Réaliser le comptage des produits en respectant les procédures lors des opérations d'inventaire Effectuer le report du comptage selon les instructions et procédures 	<ul style="list-style-type: none"> Le comptage des produits est réalisé sans erreur Les opérations de report de comptage sont exactes (renseignement fiche, saisie d'inventaire,...) 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'identification et l'analyse des besoins du client : produits et solutions techniques adaptées, prise en compte de la réglementation (Bonnes Pratiques de Fabrication, Certiphyto,...), de la politique commerciale de l'entreprise</p>



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.
On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout.
Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

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

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

RECHERCHE ET IDENTIFICATION DES INFORMATIONS ET COMPOSANTES NÉCESSAIRES À L'ÉLABORATION DE L'OFFRE

Dans votre activité, élaborez-vous des offres techniques et commerciales ? OUI NON

Si oui :

- 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.

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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	<ul style="list-style-type: none">• L'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre est identifié, expliqué et pertinent• Des informations complémentaires sur les produits et services ainsi que sur les évolutions technologiques sont recherchées, expliquées et analysées• La recherche est réalisée à l'aide de documents et médias pertinents (en langue française et/ou étrangère)• L'analyse des informations est pertinente• 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	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> En totalité<input type="checkbox"/> Partiellement<input type="checkbox"/> Pas du tout <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la recherche et l'identification des informations nécessaires à l'élaboration d'une offre industrielle, technique et commerciale (en langue française et étrangère)</p>

VÉRIFICATION DE LA FAISABILITÉ DE L'OFFRE

Dans votre activité, vérifiez-vous la faisabilité de l'offre proposée ?

OUI NON

Si oui :

- Comment faites-vous cette vérification ? Auprès de quels services, quels fournisseurs ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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,...) 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la vérification de la faisabilité de l'offre auprès de différents services</p>

FORMALISATION D'UNE OFFRE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

Dans votre activité, avez-vous rédigé une offre technique et commerciale ?

OUI NON

Si oui :

- Sur quels supports ? Donnez des exemples
- Quelles données avez-vous formalisées dans vos offres ?
- À quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés) • Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client 	<ul style="list-style-type: none"> • La solution industrielle prend en compte les besoins, et les contraintes du client (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés) • 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) • L'offre est complète, pertinente et est conforme aux objectifs commerciaux 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la formalisation d'une offre technique et commerciale</p>

PRÉSENTATION, CONSEIL SUR LES PRODUITS, SOLUTIONS OU SERVICES PROPOSÉS, ARGUMENTATION ET NÉGOCIATION

Dans votre activité, avez-vous présenté, argumenté et négocié vos offres à des clients ?

OUI NON

Si oui :

- Quels conseils apportez-vous à un client ? Donnez des exemples.
- 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 ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • L'expression et le vocabulaire sont clairs, précis et pertinents • L'ensemble de composantes de l'offre commerciale est présenté et expliqué • L'argumentation est organisée, cohérente et répond aux attentes du client • Des ajustements sont négociés avec le client dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise • Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, la décision prise par le client est valorisée • Une formule personnalisée de prise de congé est émise 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la présentation, le conseil, sur les produits, solutions ou services proposés, l'argumentation et la négociation</p>

RELATION COMMERCIALE DURABLE ET DE QUALITÉ

Dans votre activité, vous assurez-vous d'établir une relation commerciale durable avec vos clients ?

OUI NON

Si oui :

- Comment faites-vous pour maintenir une relation commerciale de qualité avec des clients ? Donnez des exemples.

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client 	<ul style="list-style-type: none"> Une relation commerciale de qualité est maintenue La relation client s'inscrit dans la politique commerciale à long terme de son entreprise 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur le maintien d'une relation durable et de qualité avec les clients</p>



Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document. On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.

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

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

IDENTIFICATION DES RAISONS D'UNE INSATISFACTION, D'UNE RÉCLAMATION OU D'UN LITIGE

Dans votre activité, avez-vous été confronté(e) à une réclamation, une insatisfaction d'un client ou un litige ?

OUI NON

Si oui :

- Comment avez-vous reçu cette réclamation, cette insatisfaction ou ce litige ? Donnez un exemple
- Pour cet exemple, quelles informations avez-vous recherchées ? Quelle gravité avait cette réclamation ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<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 	<ul style="list-style-type: none"> La réclamation est prise en compte 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 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,... Les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige sont identifiées La gravité de la réclamation est identifiée L'impact de la situation sur le client et sur l'entreprise est identifié 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur l'identification et la qualification d'une insatisfaction d'un client, d'une réclamation ou d'un litige</p>

REMONTÉE DES INFORMATIONS AUX SERVICES DE L'ENTREPRISE

Dans votre activité, avez-vous assuré la remontée de cette insatisfaction ou de cette réclamation ?

OUI NON

Si oui :

- À quels services, à l'aide de quels supports ? Selon quelles procédures ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents 	<ul style="list-style-type: none"> 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,... 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur les remontées d'informations (les procédures de gestion des réclamations ou litiges, les outils ou documents de remontée d'information, les interlocuteurs pertinents)</p>

TRANSMISSION D'UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU CLIENT

Dans votre activité, avez-vous transmis une réponse adaptée au client suite à une insatisfaction, une réclamation ou un litige ?

OUI NON

Si oui :

- Pour un ou deux exemples, quelles réponses et informations avez-vous transmises ?
- Par quels moyens avez-vous transmis cette réponse ? Qu'avez-vous vérifié ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • L'adhésion du client aux propositions effectuées pour régler la situation est recherchée 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la transmission au client d'une réponse concernant la réclamation ou le litige</p>

MISE EN ŒUVRE ET SUIVI DES ACTIONS CORRECTIVES

Dans votre activité, avez-vous mis en œuvre et suivi des actions correctives suite à une réclamation ?

OUI NON

Si oui :

- Quelles actions correctives avez-vous proposées ?
- Comment avez-vous assuré leur suivi ?

Compétences requises pour l'obtention du CQP	Critères d'évaluation de ces compétences (utilisés pour l'évaluation en fin de parcours)	Repérage des acquis et des besoins en formation
<ul style="list-style-type: none"> • Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives 	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions correctives sont proposées et argumentées • Les actions correctives et sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents 	<p>Le candidat a acquis ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Besoins en formation sur la mise en œuvre et le suivi d'actions correctives</p>



**Veillez remplir le tableau récapitulatif à la fin de ce document.
On considère que le candidat maîtrise les savoir-faire associés
à la compétence si la case « en totalité » a été cochée partout.
Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation
identifiés lors de l'entretien dans le tableau récapitulatif.**

Bilan du repérage des compétences

On considère que le candidat maîtrise une compétence si dans **chacun des tableaux de la compétence**, la case « En totalité » a été cochée. Si cela n'est pas le cas, il convient de préciser les besoins en formation identifiés lors de l'entretien dans ce tableau.

Compétence 1 Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales	<input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué <input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> le recueil et l'analyse des informations liées au secteur<input type="checkbox"/> la déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels<input type="checkbox"/> l'élaboration de fichiers de prospects<input type="checkbox"/> l'organisation de son activité et les moyens permettant la réalisation de l'activité commerciale<input type="checkbox"/> la prospection et la prise de rendez-vous Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences : <input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle
Compétence 2 Assurer le suivi de son activité commerciale	<input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué <input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> le suivi de la satisfaction des clients et des actions d'amélioration<input type="checkbox"/> la mise à jour du fichier des clients et des prospects<input type="checkbox"/> l'élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale<input type="checkbox"/> l'analyse des résultats des actions commerciales Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences : <input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle
Compétence 3 Communiquer avec différents interlocuteurs	<input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué <input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> la communication et les échanges avec différents interlocuteurs<input type="checkbox"/> la formalisation des résultats de son activité commerciale<input type="checkbox"/> le travail en équipe et en réseau : le fonctionnement de l'entreprise et l'impact de son activité sur les autres services Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences : <input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle

<p>Compétence 4</p> <p>Analyser les besoins des clients</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la prise de contact et les échanges avec le client <input type="checkbox"/> l'analyse de cahiers des charges ou d'appels d'offres <input type="checkbox"/> l'identification et l'analyse des besoins du client : produits et solutions techniques adaptées, prise en compte de la réglementation (Bonnes Pratiques de Fabrication, Certiphyto ...) ... <p>Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle</p>
<p>Compétence 5</p> <p>Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la recherche et l'identification des informations nécessaires à l'élaboration d'une offre industrielle, technique et commerciale (en langue française et étrangère) <input type="checkbox"/> la vérification de la faisabilité de l'offre auprès de différents services <input type="checkbox"/> la formalisation d'une offre technique et commerciale <input type="checkbox"/> l'identification des risques <input type="checkbox"/> la présentation, le conseil, sur les produits, solutions ou services proposés, l'argumentation et la négociation <input type="checkbox"/> le maintien d'une relation durable et de qualité avec les clients <p>Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle</p>
<p>Compétence 6</p> <p>Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration</p>	<p><input type="checkbox"/> Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être évalué</p> <p><input type="checkbox"/> Le candidat doit développer des compétences et a des besoins en formation sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> l'identification et la qualification d'une insatisfaction d'un client, d'une réclamation ou d'un litige <input type="checkbox"/> les remontées d'informations (les procédures de gestion des réclamations ou litiges, les outils ou documents de remontée d'information, les interlocuteurs pertinents) <input type="checkbox"/> la transmission au client d'une réponse concernant la réclamation ou le litige <input type="checkbox"/> la mise en œuvre et le suivi d'actions correctives <p>Les moyens préconisés d'acquisition de ces compétences :</p> <p><input type="checkbox"/> Suivi d'une formation et/ou <input type="checkbox"/> Pratique professionnelle</p>

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

Candidat

Nom :

Prénom :

Signature :

Intervenant 1

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

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

Date : / /

Signature et cachet de l'entreprise :

Intervenant 2

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

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

Date : / /

Signature et cachet de l'entreprise :

