

# CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Décembre 2007

Activités  
Industrielles  
de Boulangerie  
Viennoiserie  
Pâtisserie

## Télévendeur



# L'accord paritaire CQP du 20 juin 2007

L'accord relatif à la reconnaissance des CQP IA dans diverses branches des Industries Alimentaires a été signé le 20 juin 2007.

## Les signataires

### Organisations professionnelles

ALLIANCE 7  
Association des entreprises de produits alimentaires (ADEPALE)  
Association des brasseurs de France  
Chambre syndicale des eaux minérales  
Association nationale de la meunerie française  
Syndicat national des industriels de la nutrition animale  
Comité français de la semoulerie industrielle  
Syndicat de la rizerie française  
Chambre syndicale française de la levure  
Chambre syndicale des raffineurs et conditionneurs de sucre de France  
Syndicat national des fabricants de sucre de France  
Comité français du café  
Syndicat français du café  
FEDALIM  
Fédération française des industriels charcutiers, traiteurs, transformateurs de viandes (FICT)  
Fédération des entreprises de boulangerie et pâtisserie françaises  
Groupement indépendant des terminaux de cuisson  
Syndicat des fabricants industriels de glaces, sorbets, crèmes glacées  
Syndicat des industriels fabricants de pâtes alimentaires de France

### Organisations syndicales de salariés

Fédération Générale Agroalimentaire (FGA-CFDT)

Fédération Générale des Travailleurs de l'Agriculture et de l'Alimentation (FGTA-FO)

Fédération des Syndicats CFTC des Commerces, Services et Force de Vente (CFTC-CSFV)

Fédération du Personnel d'Encadrement de la Production, de la Transformation, de la Distribution, des Services et Organismes Agroalimentaires et des Cuirs et Peaux (CFE-CGC)



# Des CQP pour les salariés

## Ce que peut m'apporter le CQP

- ▶ Voir reconnaître les compétences que je mets en œuvre dans mon entreprise en obtenant un certificat reconnu par la branche au niveau national.
- ▶ Me permettre d'accéder à un autre niveau de poste au sein de l'entreprise.
- ▶ Monter en qualification pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles.
- ▶ ...

## Vous avez dit CQP ?

Un **Certificat de Qualification Professionnelle** est une reconnaissance professionnelle nationale définie et mise en œuvre paritairement par la profession.

**Certificat** : un document officiel reconnu par l'ensemble des entreprises d'une même branche professionnelle.

**Qualification** : certifie qu'un salarié maîtrise un emploi donné défini (conducteur de ligne, attaché commercial, télévendeur...).

**Professionnelle** : ce sont les compétences propres à un emploi, concrètement mises en œuvre dans le cadre de l'emploi occupé.

Un CQP vise à reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariés sur des métiers propres à une profession.

## Que va-t-on évaluer ?

### Évaluation des activités par un tuteur

Mon tuteur évalue le niveau de maîtrise des activités que recouvre mon emploi (**mon savoir-faire professionnel**), sur la base d'une grille d'évaluation définie en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis, lorsque je suis prêt, une épreuve finale (sur mon poste ou au cours d'une mise en situation) m'est proposée.

### Évaluation des connaissances par le ou les formateurs

Les formateurs évaluent mon niveau de connaissance sur les différents domaines liés à l'emploi que j'occupe (**mes connaissances théoriques**), à l'aide de questionnaires établis en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis une épreuve finale écrite m'est proposée (questionnaire...).

### Synthèse de l'évaluation par un Jury

Un jury est réuni. Il me questionne sur certains aspects de mon activité pour se faire sa propre idée. Puis il prend en compte l'ensemble des résultats que j'ai obtenus en continu et au cours des épreuves finales pour décider de m'attribuer ou non le CQP.

# La mise en œuvre des CQP au sein de l'entreprise

## Quels objectifs?

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

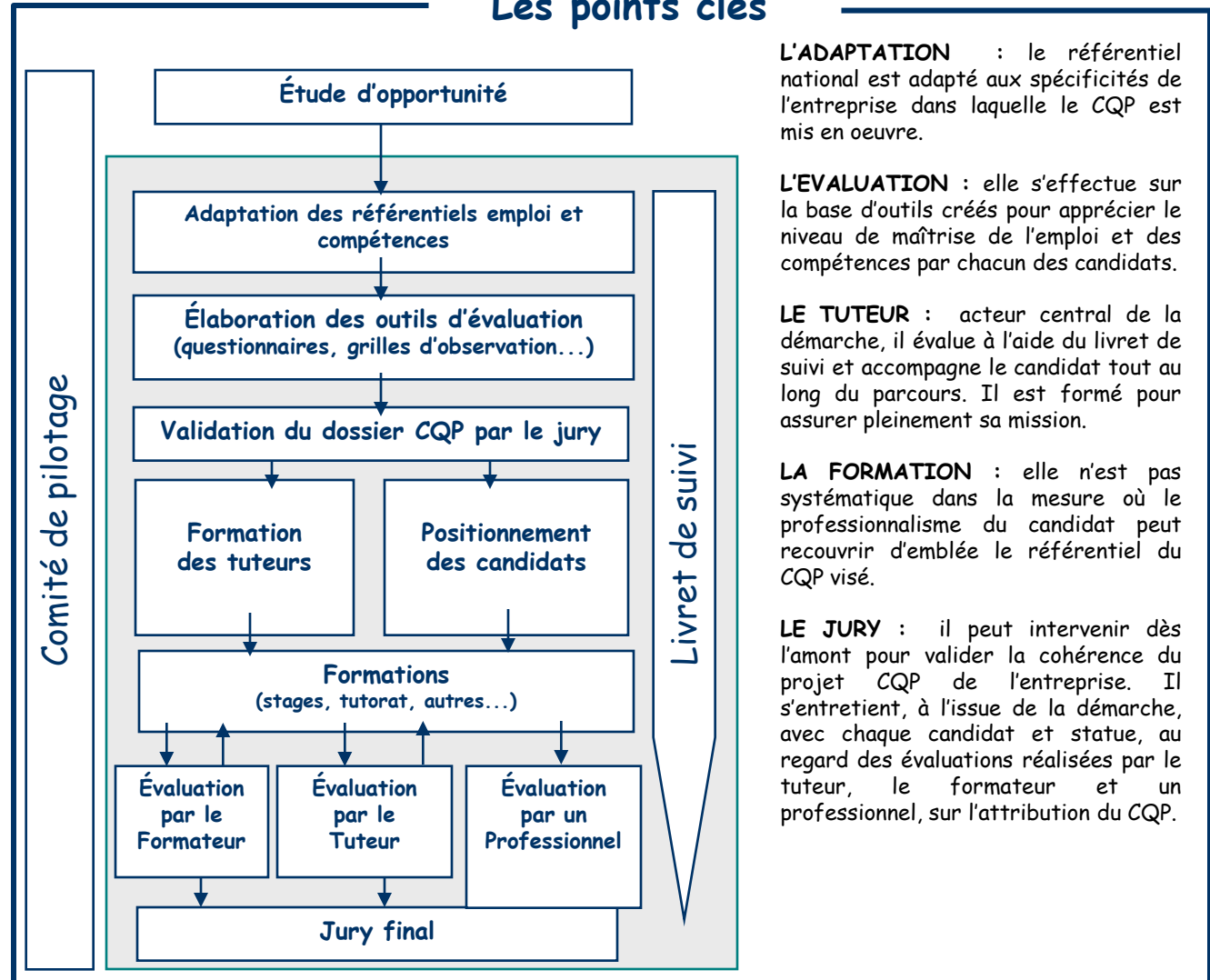
### Insertion

- ▶ pour construire des parcours de formation adaptés
- ▶ pour favoriser une intégration réussie des jeunes au travers de contrats en alternance
- ▶ pour disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- ▶ ...

### Valorisation

- ▶ pour faire évoluer un collaborateur
- ▶ pour reconnaître les compétences d'un collaborateur
- ▶ pour fédérer et motiver les équipes

## Les points clés



**L'ADAPTATION** : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en œuvre.

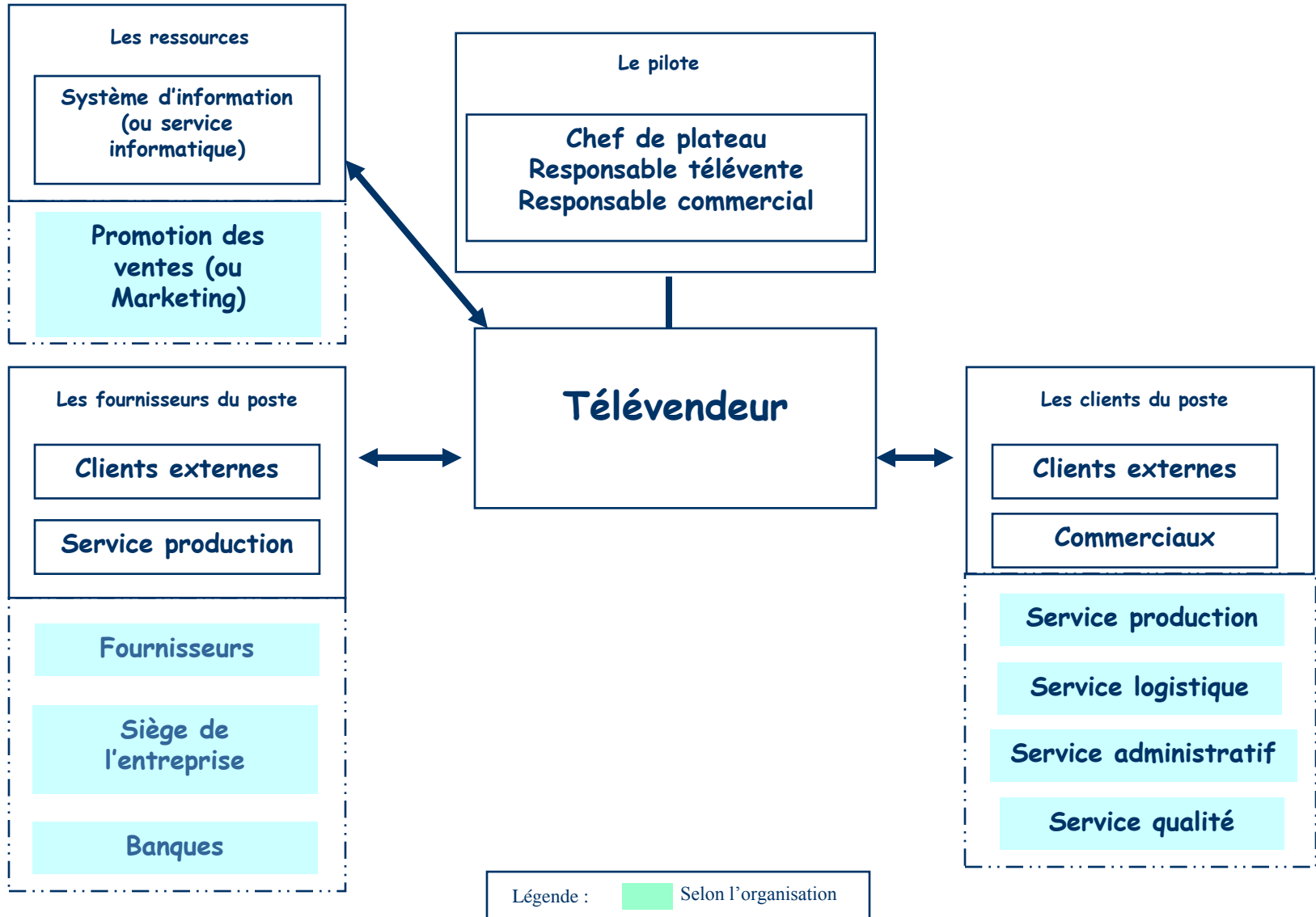
**L'EVALUATION** : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

**LE TUTEUR** : acteur central de la démarche, il évalue à l'aide du livret de suivi et accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

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

**LE JURY** : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

# Les différentes relations fonctionnelles



# La définition de l'emploi

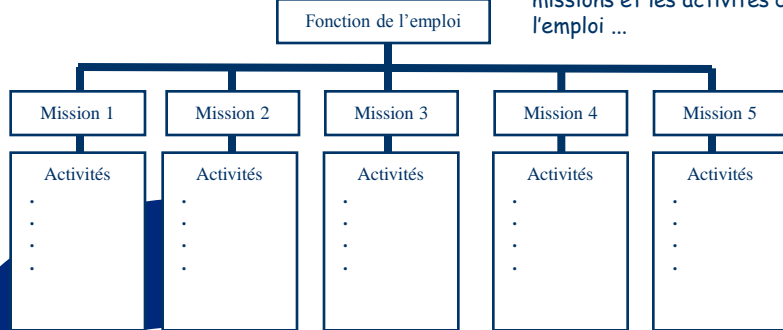


<b>Situation hiérarchique</b>	Est sous la responsabilité d'un chef de plateau, d'un responsable commercial ou du directeur lui même selon la taille de l'entreprise. Peut être amené à coordonner de manière occasionnelle l'activité d'autres personnes venant en renfort du service habituel de télévente
-------------------------------	--

# La structure du référentiel

## REFERENTIEL EMPLOI

① La fonction, les missions et les activités de l'emploi ...



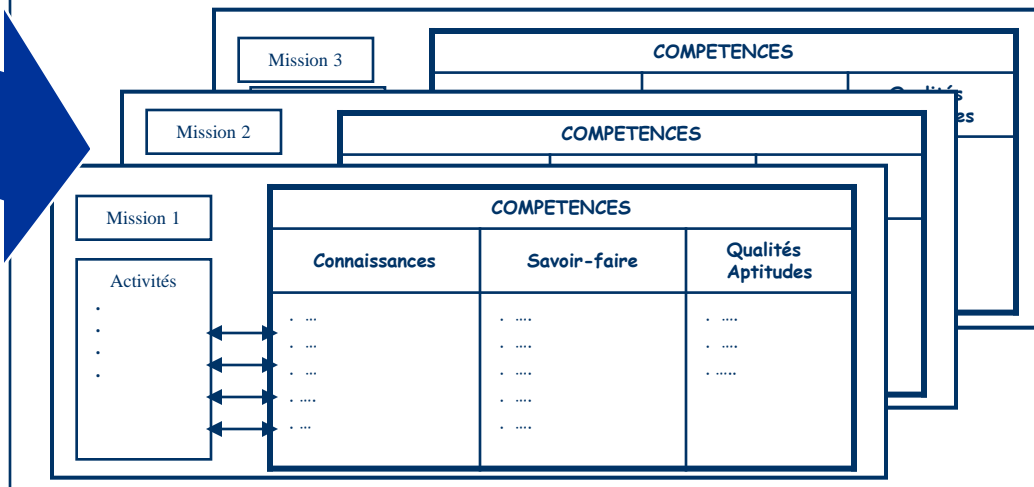
## LES COMPETENCES PAR DOMAINES

③ ... qui sont ensuite classées par domaines.

	Relation client	Techniques commerciales	Outil / Organisation du travail	Environnement
Connaissances				
Savoir-faire				
Qualités Aptitudes				

## REFERENTIEL COMPETENCES

② ... sont détaillées en compétences...



### Codage

- R : Relation client
- T : Techniques commerciales
- OT : Outil / Organisation du travail
- E : Environnement
  
- C : Connaissances
- SF : Savoir-faire
- A : Aptitudes

# Le référentiel emploi

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

## M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison

- ♦M1A1\* - Organiser la liste des appels.
- ♦M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients.
- ♦M1A3 - Proposer des produits de remplacement.
- ♦M1A4 - Enregistrer la commande.
- ♦M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes.
- ♦M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur.
- ♦M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques.
- ♦M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients.
- ♦M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires.

## M2 Placer les promotions et les produits nouveaux

- ♦M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits.
- ♦M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions.
- ♦M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits.
- ♦M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité.
- ♦M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques.
- ♦M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production.

## M3 Fidéliser la clientèle

- ♦M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients.
- ♦M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients.
- ♦M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients.
- ♦M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes.

## M4 Informer en interne

- ♦M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.
- ♦M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.

\*M1A1 : Mission 1 – Activité 1



# Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende

FICT

Favoriser le développement des ventes produits et veiller à la prise en compte des demandes clients.

**M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison**

**M2 Placer les promotions et les produits nouveaux**

- ♦ M2 - Générer des contacts qualifiés afin d'obtenir des rendez-vous pour la force de vente terrain

**M3 Fidéliser la clientèle**

**M4 Informer en interne**

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client  
T : Techniques commerciales  
E : Environnement  
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

M1 Prendre les commandes clients et faciliter la livraison	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>● M1A1 - Organiser la liste des appels.</li> <li>● M1A2 - Ajuster le déroulement des appels en fonction des souhaits des clients.</li> <li>● M1A3 - Proposer des produits de remplacement.</li> <li>● M1A4 - Enregistrer la commande.</li> <li>● M1A5 - Observer les écarts avec les commandes précédentes.</li> <li>● M1A6 - Ajuster la commande avec le chauffeur-livreur.</li> <li>● M1A7 - Suivre les commandes véhiculées par liaisons informatiques.</li> <li>● M1A8 - Assurer un suivi des comptes clients.</li> <li>● M1A9 - Informer le client de changements apportés à une commande ou de modifications tarifaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ RC1* - Identifier les profils des clients.</li> <li>■ RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation.</li> <li>■ TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■ TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■ TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■ TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■ TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> <li>■ OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■ OTC2 - Citer les procédures internes</li> <li>■ OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li> <li>■ OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks</li> <li>■ EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise</li> <li>■ EC2 - Citer les différents fournisseurs</li> <li>■ EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■ EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■ EC5 - Énoncer la politique commerciale</li> <li>■ EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise</li> <li>■ EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■ EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> <li>■ EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■ RSF3 - Proposer des solutions</li> <li>■ TSF2 -Interpréter un historique de vente</li> <li>■ TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente</li> <li>■ TSF4 - Déceler les attentes du client</li> <li>■ OTSF1 - Organiser une série d'appels.</li> <li>■ OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■ OTSF3 - Enregistrer une commande</li> <li>■ OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> <li>■ ESF1 - Utiliser sa connaissance de l'environnement pour déterminer le profil du client</li> <li>■ ESF2 - Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Écoute</li> <li>Courtoisie</li> <li>Empathie</li> <li>Esprit d'équipe</li> <li>Résistance à la frustration</li> <li>Rigueur</li> <li>Capacité d'adaptation</li> <li>Autonomie</li> <li>Bonne élocution</li> </ul>

\*RC1 : Relation client Connaissance 1

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client  
T : Techniques commerciales  
E : Environnement  
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

M2 Placer les promotions et les produits nouveaux	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> <li>●M2A1 - Présenter et argumenter sur les promotions ou nouveaux produits.</li> <li>●M2A2 - Relancer les clients par rapport aux promotions.</li> <li>●M2A3 - Réaliser un suivi des ventes sur les nouveaux produits.</li> <li>●M2A4 - Réaliser des tableaux de bord de suivi de l'activité.</li> <li>●M2A5 - Apporter au client des conseils à la revente sous forme d'informations produits relevant d'aspect marketing, merchandising ou techniques.</li> <li>●M2A6 - Stimuler des commandes de prospects ou de clients occasionnels, rechercher des débouchés ponctuels auprès de clients non habituels en cas d'aléas de production.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</li> <li>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■OTC2 - Citer les procédures internes</li> <li>■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li> <li>■EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité de son entreprise</li> <li>■EC2 - Citer les différents fournisseurs</li> <li>■EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise</li> <li>■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> <li>■EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale</li> <li>■TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client</li> <li>■OTSF1 - Organiser une série d'appels</li> <li>■OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> <li>■ESF1 - Utiliser sa connaissance de l'environnement pour déterminer le profil du client</li> <li>■ESF2 - Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Écoute</li> <li>Courtoisie</li> <li>Empathie</li> <li>Esprit d'équipe</li> <li>Résistance à la frustration</li> <li>Rigueur</li> <li>Capacité d'adaptation</li> <li>Autonomie</li> <li>Bonne élocution</li> </ul>

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client  
T : Techniques commerciales  
E : Environnement  
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

M3 Fidéliser la clientèle	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>◊M3A1 - Être à l'écoute des réclamations des clients.</p> <p>◊M3A2 - S'assurer de la satisfaction des clients.</p> <p>◊M3A3 - Alerter le commercial (ou chauffeur-livreur) du secteur par rapport aux attentes des clients</p> <p>◊M3A4 - Participer aux réunions avec le responsable des ventes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</li>   <li>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li>   <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■OTC2 - Citer les procédures internes</li> <li>■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li>   <li>■EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise</li> <li>■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations</li> <li>■RSF3 - Proposer des solutions</li> <li>■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li>   <li>■TSF2 - Interpréter un historique de vente</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client</li>   <li>■OTSF1 - Organiser une série d'appels</li> <li>■OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> </ul>	<p>Écoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Esprit d'équipe</p> <p>Résistance à la frustration</p> <p>Rigueur</p> <p>Capacité d'adaptation</p> <p>Autonomie</p> <p>Bonne élocution</p>

# Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client  
T : Techniques commerciales  
E : Environnement  
OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances  
SF : Savoir-faire  
A : Aptitudes

M4 Informer en interne	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>●M4A1 - Collecter des informations auprès de clients permettant d'infléchir les décisions et actions marketing et commerciales.</p> <p>●M4A2 - Participer au transfert d'informations issues de contacts avec les clients en direction d'interlocuteurs internes concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</li>   <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique clients</li>   <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li>   <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations</li> <li>■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li>   <li>■TSF2 -Interpréter un historique de vente</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client.</li> <li>■TSF5 - Utiliser les outils de communication</li>   <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> </ul>	

# Les compétences par domaines

**Codage**  
 R : Relation client      C : Connaissances  
 T : Techniques commerciales      SF : Savoir-faire  
 E : Environnement      A : Aptitudes  
 OT : Outil / Organisation du travail

	RELATION CLIENT - ARGUMENTATION	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RC1 - Identifier les profils des clients</li> <li>■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation</li> <li>■RC3 - Identifier la typologie des attitudes des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■TC1 - Identifier/décrire les produits de l'entreprise</li> <li>■TC2 - Identifier les argumentaires commerciaux, les offres commerciales de l'entreprise</li> <li>■TC3 - Identifier les prestations offertes par l'entreprise</li> <li>■TC4 - Identifier les conditions générales de vente de l'entreprise</li> <li>■TC5 - Maîtriser les notions d'arithmétique commerciale</li> <li>■TC6 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTC1 - Décrire le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...)</li> <li>■OTC2 - Citer les procédures internes.</li> <li>■OTC3 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (standard, fax, Internet...)</li> <li>■OTC4 - Décrire les règles de gestion des stocks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■EC1 - Identifier / Décrire le secteur d'activité, le marché de son entreprise</li> <li>■EC2 - Citer les différents fournisseurs</li> <li>■EC3 - Citer les différents types de clients</li> <li>■EC4 - Citer les principaux concurrents de l'entreprise</li> <li>■EC5 - Énoncer la politique commerciale de l'entreprise</li> <li>■EC6 - Décrire l'organigramme interne de l'entreprise, la fonction commerciale, logistique de l'entreprise</li> <li>■EC7 - Expliquer la politique qualité de l'entreprise</li> <li>■EC8 - Identifier / Décrire le fonctionnement d'un point de vente</li> <li>■EC9 - Citer des éléments de la réglementation des ventes</li> </ul>
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> <li>■RSF1 - Mettre en confiance le client</li> <li>■RSF2 - Être à l'écoute des réclamations</li> <li>■RSF3 - Proposer des solutions</li> <li>■RSF4 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■TSF1 - Argumenter sur une nouvelle offre commerciale</li> <li>■TSF2 - Interpréter un historique de vente</li> <li>■TSF3 - Conduire un entretien téléphonique de vente</li> <li>■TSF4 - Déceler les attentes du client.</li> <li>■TSF5 - Utiliser les outils de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTSF1 - Organiser une série d'appels</li> <li>■OTSF2 - Définir des priorités</li> <li>■OTSF3 - Enregistrer une commande</li> <li>■OTSF4 - Rendre compte de son activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ESF1 - Utiliser sa connaissance de l'environnement pour déterminer le profil du client</li> <li>■ESF2 - Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation</li> </ul>
Qualités Aptitudes	<p>Écoute, courtoisie, empathie, esprit d'équipe, résistance à la frustration, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution.</p>			

# Le référentiel compétences les spécificités de la branche professionnelle

**Codage**  
 R : Relation client  
 T : Techniques commerciales  
 E : Environnement  
 OT : Outil / Organisation du travail  
 C : Connaissances  
 SF : Savoir-faire  
 A : Aptitudes

Légende

FICT

	RELATION CLIENT (ARGUMENTATION)	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Connaissances		<ul style="list-style-type: none"> <li>■TC7 - Expliquer des éléments de merchandising en libre-service et coupe</li> </ul>		
Savoir-Faire		<ul style="list-style-type: none"> <li>■TSF6 - Interpréter et synthétiser des données chiffrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■OTSF5 - Définir des plans de fréquence</li> <li>■OTSF6 - Utiliser les outils de gestion de l'information (micro-informatique, fichiers, tableaux de suivi comptable)</li> <li>■OTSF7 - Enregistrer les informations recueillies</li> </ul>	
Qualités Aptitudes				

# Évaluation

Industries Alimentaires



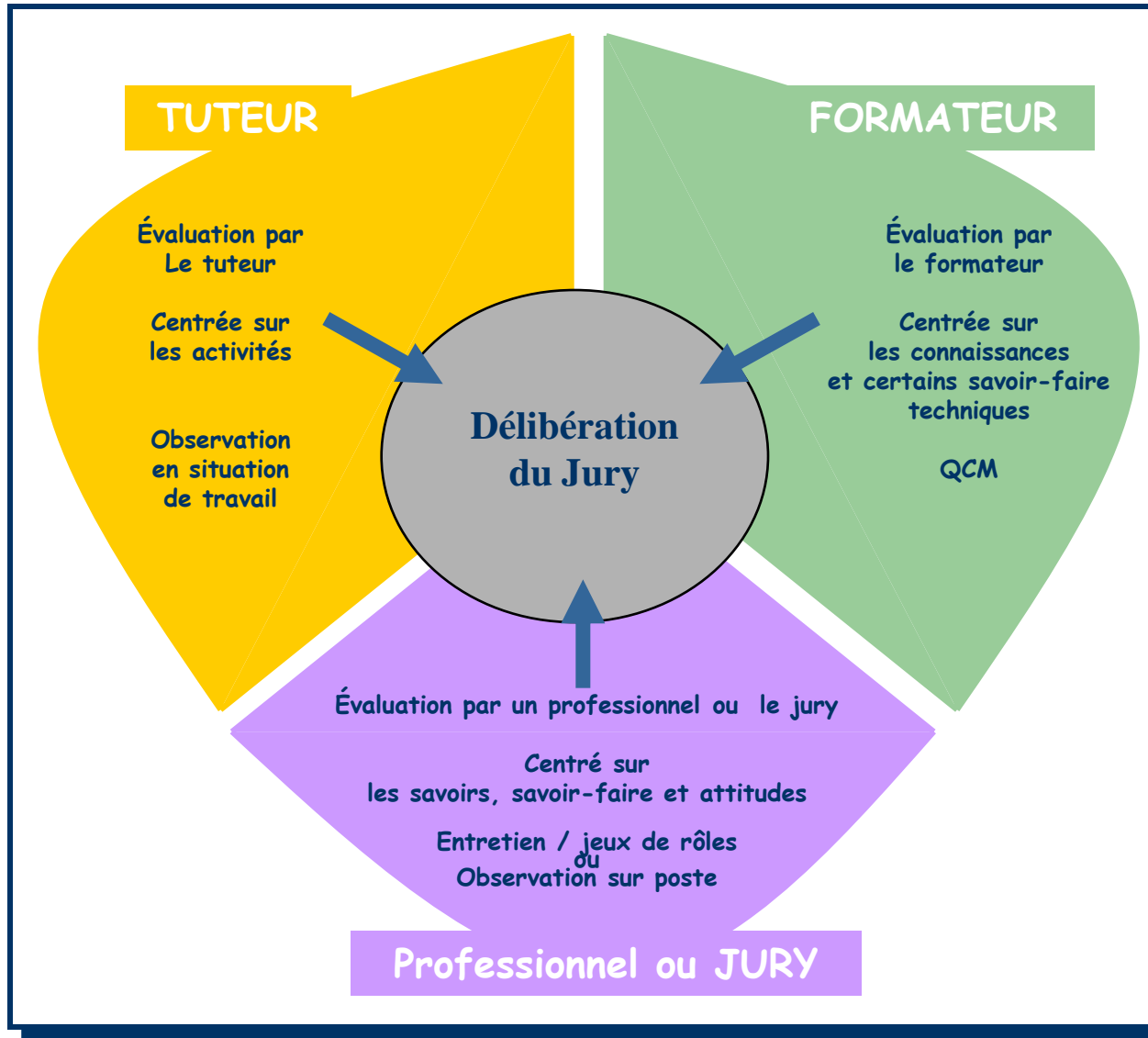
Décembre 2007

Télévendeur

Groupe de Travail Paritaire Inter Branches « Harmonisation des CQP »



# Les différents types d'évaluation



## PRINCIPES

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

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

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

# Les épreuves d'évaluation

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

## **L'évaluation formateur**

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

## **L'évaluation tuteur**

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

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

- Une épreuve orale de synthèse est organisée devant le jury. D'une durée de 10 à 20 mn, elle comporte des questions relatives aux situations professionnelles, elle peut être complétée par une observation au poste de travail, des jeux de rôles. Cette épreuve permet au jury de balayer un ensemble de points clés de l'emploi.

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

# Grille de synthèse globale

Outil d'évaluation	RELATION CLIENT ARGUMENTATION	TECHNIQUES COMMERCIALES	OUTIL ORGANISATION DU TRAVAIL	ENVIRONNEMENT
Grille d'évaluation tuteur				
Grille d'évaluation formateur				
Grille Professionnel ou Jury				

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

## PROCEDURE

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

Puis, réaliser une moyenne des pourcentages en colonne.

### VALIDATION D'UN DOMAINE

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

### ATTRIBUTION DU CQP

Tous les domaines du CQP sont validés.