

[Document de travail]



Certificat de Qualification Professionnelle

Vente sur site en commerces de gros

**Guide de l'évaluation des
compétences en entreprise**

Vous allez conduire **l'évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « Vente sur site en commerce de gros ».

Cette évaluation, réalisée en entreprise en situation professionnelle réelle, est **déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'entretien du candidat avec le jury final.

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement le présent document.

Dans les pages qui suivent, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doivent être utilisés les outils supports à l'évaluation** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

1 - L'évaluation des compétences en entreprise : une phase clé pour le candidat



La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par l'évaluateur en entreprise, sur la base de **critères** définis par la branche et qui figurent dans **le livret d'évaluation des compétences en entreprise**. C'est ce document qui doit servir de base à l'évaluation du candidat et être transmis à la Commission paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, même si d'autres supports sont utilisés en parallèle dans l'entreprise.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

Les différentes **situations et les entretiens d'évaluation** doivent être **préparés** par l'évaluateur et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes (observation en situation d'entretien de vente en semaine 1, puis, par exemple, en semaine 3, entretien sur le traitement des réclamations). Ainsi, les évaluations pourront être organisées à des moments différents en fonction du parcours du candidat (temps de formation, périodes de mise en pratique en entreprise, ...).

L'évaluation se réalisant pour une grande part en situation réelle, le candidat **doit avoir exercé les activités** correspondant aux différents domaines de compétences du CQP **avant de se présenter devant le jury final**, et ce **même s'il a suivi un module de formation** correspondant au domaine de compétences concerné.



Une fois l'ensemble des domaines de compétences évalués, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le **livret d'évaluation des compétences en entreprise**.

2 - Le CQP vente sur site en commerce de gros

Le CQP vente sur site en commerce de gros se compose de 5 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation formelle en entreprise** :

Compétence 1

Organiser un espace de vente

Compétence 2

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

Compétence 3

Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

Compétence 4

Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente

Compétence 5

Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Compétence 6

Traiter les commandes et les livraisons clients

Les compétences 2, 3 et 5 sont communes au CQP relation commerciale à distance en commerce de gros, au CQP vente sur site en commerce de gros et au CQP vente itinérante en commerce de gros.

Les compétences peuvent être validées par le candidat indépendamment les unes des autres. Le candidat dispose d'un délai fixé par la branche pour valider les compétences manquantes et ainsi obtenir son CQP.

3 - Organiser une évaluation des compétences en entreprise

L'évaluation des compétences qui doit être réalisée dans le cadre de la préparation du CQP vente sur site en commerce de gros est une évaluation **formelle**. Elle se déroule selon les étapes suivantes :

1. Préparation de l'évaluation

L'évaluateur doit s'assurer, avant de **programmer** l'évaluation, que l'ensemble des conditions sont réunies dans l'entreprise pour que cette évaluation puisse se dérouler convenablement. Cette vérification porte tant sur les **conditions matérielles** que sur les **conditions organisationnelles** de l'évaluation. Il conviendra ainsi par exemple d'éviter les périodes de très forte activité.

2. Information du candidat sur l'évaluation

Il appartient à l'évaluateur d'informer le candidat, en lien avec son responsable hiérarchique dans l'entreprise, de l'évaluation à venir. Cette information portera notamment sur les **conditions** dans lesquelles le candidat sera placé au cours de son évaluation, sur la **date** à laquelle il sera évalué, sur la **manière** dont il sera évalué et sur le **devenir** des résultats de cette évaluation. Il convient de faire de l'évaluation un temps clairement identifié pour le candidat

3. Evaluation du candidat

L'évaluation des compétences en entreprise prend la plupart du temps – et quand les compétences qui font l'objet de l'évaluation le permettent – la forme d'une observation du candidat en situation professionnelle réelle. Dans ce cas, l'évaluateur procède en deux temps :

- 1/ **observation** du candidat en situation professionnelle
- 2/ **entretien d'évaluation** permettant de compléter l'observation en situation



Compte tenu de l'organisation des CQP, chacune des compétences doit être évaluée séparément, sur la base des critères d'évaluation figurant dans le **livret d'évaluation des compétences en entreprise**. L'évaluateur peut utiliser les « **grilles d'aide à l'évaluation des compétences** » pour **noter les résultats de ses observations au fil des entretiens et des observations**.

4. Restitution des résultats au candidat

La restitution des résultats de l'évaluation en entreprise au candidat s'organise en fin d'évaluation et porte sur **l'ensemble des compétences** évaluées. Elle doit s'organiser en lien étroit avec le **responsable hiérarchique** du candidat, qui donnera à l'évaluateur l'ensemble des consignes nécessaires.

4 - Les situations d'évaluation pour le CQP vente sur site en commerce de gros

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des informations qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat en situation professionnelle réelle. Pour le CQP vente sur site en commerce de gros, trois situations différentes d'évaluation sont prévues, la seconde permettant d'évaluer trois compétences différentes :

Situations

Compétences évaluées

Situation 1

Implantation d'un meuble ou d'un linéaire

Compétence 1 : Organiser son espace de vente



Entretien d'évaluation : 30 minutes maximum

Situation 2

Entretien de vente sur site

Compétence 2 : Découvrir les besoins argumenter et convaincre pour vendre
Compétences 3 : Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise
Compétence 4 : Accueillir et évaluer les besoins d'un client en espace vente



Observation du candidat : au moins une heure de « temps client » en magasin

Situation 3

Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations

Compétence 5 : Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale



Entretien d'évaluation : 30 minutes

Situation 4

Traitement des commandes et des livraisons clients

Compétence 6 : Traiter les commandes et les livraisons clients



Observation du candidat : au moins une heure

4.1 - Situation 1 : *Implantation d'un meuble ou d'un linéaire*

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Deux possibilités sont offertes à l'entreprise, en fonction de ses possibilités :

1 – Implantation d'un linéaire ou d'un meuble

Le candidat est placé en situation professionnelle courante d'organisation d'une partie de l'espace de vente. Attention de bien différencier l'organisation d'un espace de vente d'un simple ré achalandage des rayons.

Il est demandé au candidat de réorganiser une partie de l'espace de vente (meuble, linéaire, partie d'un carreau, vitrine, ...). Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils et être placé dans les mêmes conditions.

A l'issue de la mise en situation, le candidat explique à l'évaluateur comment il a mené son implantation, quels sont les choix qu'il a effectués et pourquoi et comment il s'est organisé pour cela. Au cours de cet échange, le candidat peut présenter à l'évaluateur des outils qu'il aurait conçus en appui de son activité (plan d'implantation par exemple).

2 – Analyse critique d'une implantation existante

Si la configuration des locaux de l'entreprise ou son organisation ne permettent pas de procéder à une mise en situation réelle d'implantation d'un meuble ou d'un linéaire, il est possible de demander au candidat d'effectuer l'analyse critique de l'implantation du lieu de vente dans lequel il exerce ses activités.

Il sera notamment demandé au candidat :

- d'analyser la circulation du client dans le magasin ou l'espace de vente
- d'identifier les zones froides et les zones chaudes dans le magasin,
- d'identifier la manière dont l'offre est segmentée dans le magasin,
- d'analyser l'implantation du linéaire de son choix et de proposer des actions d'amélioration.

Une fois cette réflexion conduite, le candidat en présente les résultats à l'évaluateur lors d'un entretien.

Combien de temps échanger avec le candidat ?

La durée de l'entretien d'évaluation doit être de 30 minutes au maximum.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :

- la manière dont il a recueilli l'information nécessaire sur son secteur et son activité commerciale : quels ont été ses sources d'information ? comment s'est-il assuré de leur fiabilité ?
- la manière dont il a analysé la circulation du client dans le magasin ou l'espace de vente : quelles sont les zones chaudes et les zones froides du magasin ? pourquoi ? comment le client lit-il l'offre de produits ?
- la manière dont il a analysé la segmentation de l'offre de produits dans l'espace de vente : sur quels éléments prend-il appui ? que tire-t-il de cette analyse ?

- la manière dont il conçoit sa proposition d'implantation : de quels éléments tient-il compte et pourquoi ? en quoi l'implantation proposée tient-elle compte des règles de sécurité ? quels sont les éléments visuels auquel le candidat accorde une attention particulière ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 1 : « Organiser un espace de vente ».



ATTENTION !

L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat procède à l'analyse de son environnement et de son activité commerciale. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : La situation 1 permet d'évaluer la compétence 1.

4.2 - Situation 2 : *Entretien de vente sur site*

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Le candidat est placé en situation professionnelle courante d'entretiens avec les clients dans un espace de vente, en fonction des pratiques en cours au sein de l'entreprise.

Il doit s'agir de réels entretiens de vente et non de simples prises de commandes.

Il s'agit pour le candidat d'accueillir le client sur le lieu de vente, d'effectuer une analyse de ses besoins et de rechercher des réponses pertinentes dans une activité où il peut être amené à délivrer des conseils techniques sur les produits et services vendus. Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils (espace de vente, outil informatique, catalogues, ...).

Combien de temps observer le candidat ?

L'observation du candidat s'effectuera sur au moins une heure de « temps client » en magasin.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

L'entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre à l'évaluateur de compléter ses observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'au maximum 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.

Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :

- la manière dont il a pris contact avec le client à son arrivée dans le magasin : quel signe lui a-t-il adressé pour lui montrer qu'il le reconnaissait ? qu'il prenait en compte sa présence même si une file d'attente se formait ?
- la manière dont il a établi une relation commerciale avec le client : s'il s'agit d'un client habituel, comment a-t-il développé une relation commerciale avec lui ? comment s'organise-t-il pour maintenir cette relation dans la durée tout en restant professionnel ? comment personnalise-t-il la relation avec tel ou tel client ? Pourquoi a-t-il agit différemment avec tel et tel client ?
- la manière dont il a identifié les besoins des clients : comment a-t-il mené sa phase de découverte des besoins auprès de tel client ? qu'est-ce qui lui a fait penser que les besoins de tel client avaient évolué ? pourquoi avoir posé telle question ? comment a-t-il pris appui sur les informations figurant dans le fichier clients ?
- la manière dont il a conduit son entretien de vente : comment a-t-il suscité l'intérêt de tel client ? comment a-t-il traité les objections de tel autre ? pourquoi ? pourquoi avoir réajusté son argumentation auprès de tel client ? comment a-t-il mis en valeur les produits et les services de l'entreprise ? pourquoi avoir choisi cette stratégie ?
- la manière dont il a conseillé le client d'un point de vue technique : pourquoi a-t-il présenté les caractéristiques techniques de tel produit de telle manière ? en quoi cette présentation permettait-elle de traduire les caractéristiques techniques du produit en avantages pour le client ? d'une manière générale, comment le candidat s'informe-t-il sur les nouveaux produits ? sur les produits de la concurrence ?
- la manière dont il a choisi les produits et services proposés aux clients : pourquoi avoir proposé tel produit complémentaire à tel client ? tel produit nouveau à tel autre ? comment s'est-il assuré que le délai de livraison annoncé à tel client pouvait être tenu ?

- la manière dont il a conduit l'échange sur les délais, les éventuels rabais consentis, les conditions de règlement : pourquoi avoir proposé tel avantage à tel client et pas à tel autre ? en quoi ces propositions s'inscrivaient-elles dans les marges de manœuvre accordées par l'entreprise ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur pourra revenir sur les grilles d'évaluation remplies au cours de l'observation et ajuster son appréciation.



ATTENTION !

Au cours de la phase d'observation, l'évaluateur peut prendre des notes mais en aucun cas parler au candidat, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

De la même façon, l'entretien d'évaluation qui se déroule à l'issue des observations a pour objectif d'approfondir la phase d'observation et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

Rappel : La situation 2 permet d'évaluer les compétences 2, 3 et 4.

4.3 - Situation 3 : *Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations*

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Le candidat identifie, à partir de son expérience, deux situations dans lesquelles il a eu à traiter des réclamations clients. Lors d'un entretien, le candidat présente à l'évaluateur ces deux situations en précisant :

- la nature de l'interpellation faite par le client,
- le questionnement qui a été le sien afin d'identifier les raisons de cette réclamation,
- la cause de la réclamation,
- la manière dont la réclamation a été traitée.

Le candidat est libre de présenter, lors de cet entretien, les documents qu'il a rédigés ou utilisés lors du traitement des réclamations.

Combien de temps échanger avec le candidat ?

La durée de l'entretien d'évaluation doit être d'environ 30 minutes.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :

- La manière dont il a cherché à conserver une relation commerciale de qualité avec le client : comment a-t-il cherché à désamorcer sa colère, son agressivité ?
- La manière dont il a analysé la situation : comment a-t-il identifié les raisons de la réclamation à partir des informations fournies par le client et les informations collectées dans l'entreprise ? de quelles informations s'est-il servi et pourquoi ?
- La manière dont il a traité la réclamation : comment a-t-il identifié les solutions possibles ? quels ont été les critères de son choix ? à quelle autre personne dans l'entreprise a-t-il fait part de cette réclamation ? pourquoi ?
- La manière dont il a respecté la procédure de traitement des réclamations et litiges : en quoi a-t-il tenu compte des procédures de l'entreprise dans le traitement de la réclamation ? comment a-t-il identifié les limites de son intervention ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 5 : « Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale ».



ATTENTION !

L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat a traité les réclamations objets de l'entretien. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : La situation 3 permet d'évaluer la compétence 5.

4.4 - Situation 4 : Traitement des commandes et des livraisons clients

Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Le candidat procède, dans le cadre de sa situation de travail habituelle ou dans le cadre d'une mise en situation professionnelle organisée en vue de l'obtention de son CQP, au traitement des commandes et des livraisons clients sur au moins une heure en continu. Cette compétence étant indispensable pour l'obtention du CQP, il est convenu de proposer une mise en situation aux candidats qui n'exerceraient pas une activité de traitement des commandes et des livraisons clients dans le cadre de leur activité professionnelle. Cette mise en situation doit faire suite à une période de « stage » réalisée au sein de l'entreprise au sein du service livraisons.

Combien de temps observer le candidat ?

La durée de l'observation doit être d'au moins une heure, suivie d'un entretien.

Quels points approfondir dans l'entretien d'évaluation ?

Au cours de l'entretien d'évaluation, l'évaluateur peut notamment questionner le candidat sur :

- La manière dont il prend en compte les spécificités et les contraintes des clients lors des commandes : Quels sont les éléments liés aux contraintes ou aux spécificités du client dont il tient systématiquement compte quand il enregistre une commande ? Pourquoi ? Comment anticipe-t-il les difficultés que peut poser le traitement d'une commande ou d'une livraison ? En quoi tient-il compte des moyens et des ressources dont dispose l'entreprise pour traiter les commandes et les livraisons ? Comment en informe-t-il le client ?
- La manière dont il suit les commandes clients et dont il organise leur livraison : Quelles précautions prend-il pour prévenir le client d'un retard de livraison ? Propose-t-il une alternative ? Assure-t-il un suivi régulier de l'état des retraits de commandes des clients ? Les relance-t-il ? Vérifie-t-il les commandes avant qu'elles ne partent chez les clients ? Quels éléments prend-il en compte lorsqu'il organise les livraisons ou qu'il négocie avec le client des délais de livraison ? Comment tient-il compte des ressources disponibles dans l'entreprise pour effectuer ces livraisons ? Demande-t-il au client des renseignements susceptibles de faciliter la livraison ? Quel type de renseignements ?
- La manière dont il utilise le logiciel de gestion interne pour élaborer les documents administratifs et commerciaux accompagnant les transactions commerciales : l'utilisation du logiciel se fait-elle sans erreur ? les éléments d'information sont-ils communiqués aux services adéquats ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de cet entretien, l'évaluateur remplit la grille d'évaluation portant sur la compétence 6 : « Traiter les commandes et les livraisons clients »



ATTENTION !

L'entretien d'évaluation est un temps d'apport d'informations de la part du candidat. Il s'agit donc pour l'évaluateur de mener son entretien en conséquence et d'éviter tout commentaire ou tout jugement de valeur sur la manière dont le candidat traite les commandes et les livraisons. Les résultats de l'évaluation ne lui seront en effet communiqués qu'a posteriori, selon des modalités à convenir avec son responsable hiérarchique.

Rappel : La situation 4 permet d'évaluer la compétence 6.

5 - Remplir les grilles d'évaluation

Afin de formaliser son évaluation des compétences des candidats, il est recommandé à l'évaluateur de s'aider des grilles d'aide à l'évaluation fournies. Elles lui permettront de noter au fur et à mesure des observations les résultats obtenus et de synthétiser ses observations. Elles permettront également d'identifier les points sur lesquels les observations se sont révélées insuffisantes pour évaluer le candidat. Ces points devront donc être abordés au cours de la phase d'entretien d'évaluation.

L'ensemble des situations (observation d'entretiens de vente ou réalisation d'entretiens d'évaluation) doit être noté pour chaque critère d'évaluation selon une échelle de 1 à 4 :

- 1** = maîtrise insuffisante
- 2** = maîtrise moyenne
- 3** = bonne maîtrise
- 4** = excellente maîtrise

Evaluation d'entretiens de vente

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » chaque entretien observé. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

Il est demandé à l'évaluateur :

- 1/** de procéder aux observations
- 2/** pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer pour chaque entretien sa notation de 1 à 4
- 3/** une fois l'observation terminée, de vérifier que chaque indicateur a bien été noté au moins 3 fois
- 4/** de réaliser pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
- 5/** de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

Exemple : (à reporter sur l'outil n°4)



	Entretien 1	Entretien 2	Entretien 3	Entretien 4	Entretien 5	Moyenne
Connaissance technique des produits et des services ² <i>Noter de 1 à 4 ou non évalué</i>	2	3	4	-	3	3
Conseil technique apporté aux clients <i>Noter de 1 à 4 ou non évalué</i>	3	2	4	2	3	2.8
Environnement du conseil technique <i>Noter de 1 à 4 ou non évalué</i>	-	4	-	3	2	3

² Voir le détail des indicateurs d'évaluation en fin de document

Réalisation d'un entretien d'évaluation

L'évaluateur dispose de grilles lui permettant de « noter » l'entretien d'évaluation qu'il conduit, ainsi que ses observations. Un récapitulatif des indicateurs d'évaluation figure dans chaque grille.

Il est demandé à l'évaluateur :

- 1/** de procéder à l'entretien d'évaluation
- 2/** pour chaque indicateur d'évaluation, d'indiquer sa notation de 1 à 4
- 3/** de réaliser, le cas échéant, pour chaque indicateur la moyenne des notes obtenues
- 4/** de reporter ces moyennes dans le livret d'évaluation des compétences en entreprise.

6 - Quelques points de repère ...

Nous vous proposons ci-dessous quelques points de repère méthodologique pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP :

Avant toute évaluation :

- Je relis attentivement et je me remémore l'ensemble des outils d'évaluation (référentiel de compétences du CQP, grilles d'évaluation à remplir, indicateurs et critères d'évaluation)
- Je m'informe sur les activités professionnelles précises du candidat
- Je prépare et je rassemble l'ensemble des documents nécessaires à l'évaluation (en particulier les grilles d'évaluation)

Pour les observations en situation de travail réelle :

- Je présente le déroulement de l'évaluation au candidat
- Je mets en confiance la personne évaluée en lui précisant que l'évaluation va porter sur sa manière de procéder en situation de travail réelle et qu'il s'agit avant tout de mettre en évidence ses compétences professionnelles
- Je m'appuie sur les outils CQP pour conduire les évaluations
- Je note au fur et à mesure les points qui devront être vérifiés au cours de l'entretien d'évaluation qui suivra et les exemples sur lesquels je vais m'appuyer
- Je n'oublie pas de conclure l'observation

Pour les entretiens d'évaluation :

- Je m'assure que les conditions de l'entretien seront bonnes et que je disposerai, ainsi que le candidat, d'un temps suffisant (éviter les locaux bruyants, passants, vitrés, les téléphones qui sonnent pendant l'entretien...)
- Je prépare l'entretien en récapitulant les questions que je souhaite poser au candidat
- J'accueille le candidat et je cherche à le mettre à l'aise
- Je rappelle les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler
- Je donne au candidat la durée indicative de l'entretien, sachant que s'il est plus long ou moins long, ce n'est ni bon ni mauvais signe ...
- Je laisse le candidat s'exprimer
- Je cherche à identifier ce que le candidat fait vraiment dans sa pratique professionnelle et non ce qu'il devrait faire en posant des questions concrètes et ciblées, en demandant des exemples, ...
- Je reformule régulièrement ce que dit le candidat pour être certain de bien comprendre et pour le relancer (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »)
- Je veille à ne pas émettre de jugements de valeur, et à éviter de laisser transparaître mon avis par la formulation d'une question.
- J'évite de parler de ce que je vais, de couper la parole au candidat, de le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, de donner des conseils ou des avis au candidat
- Je pose toutes les questions nécessaires pour pouvoir apprécier l'activité réalisée par le Je n'oublie pas de conclure l'entretien
- Je précise à la personne ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation en entreprise et du dossier professionnel à la branche, convocation à un entretien d'évaluation externe à l'entreprise, puis transmission des résultats



En fin d'évaluation :

- Je renseigne de manière lisible et je signe les outils d'évaluation : ce document fait partie du dossier présenté à la CPNEFP
- Je transmets les documents à XXXXXXXX