

[Document de travail
20 01 2009]



Certificat de Qualification Professionnelle

Vente sur site en commerces de gros

Guide de l'évaluation externe

Sommaire du guide

Présentation	page 2
1 – Les différentes étapes du parcours du candidat au CQP	page 3
2 – L'organisation de l'entretien d'évaluation externe	page 4
3 – La conduite de l'entretien d'évaluation externe	page 5
3.1 – Compétence 1 : « organiser un espace de vente »	page 6
3.2 – Compétence 2 : « Découvrir les besoins, argumenter, convaincre pour vendre »	page 7
3.3 – Compétence 3 : « apporter un conseil technique sur les produits et les services... »	page 9
3.4 – Compétence 4 : « Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente »	page 11
3.5 – Compétence 5 : « Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale »	page 13
3.6 – Compétence 6 : « Traiter les commandes et les livraisons clients	page 14
4 – Remplir les grilles d'évaluation	page 17
5 – Quelques points d'attention	page 18

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

Cette évaluation, réalisée au travers d'un entretien avec le candidat, est **déterminante pour l'obtention du CQP**, au même titre que l'évaluation des compétences réalisée en **entreprise**.

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 doit être réalisée cette évaluation**, le contenu du **référentiel CQP** ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

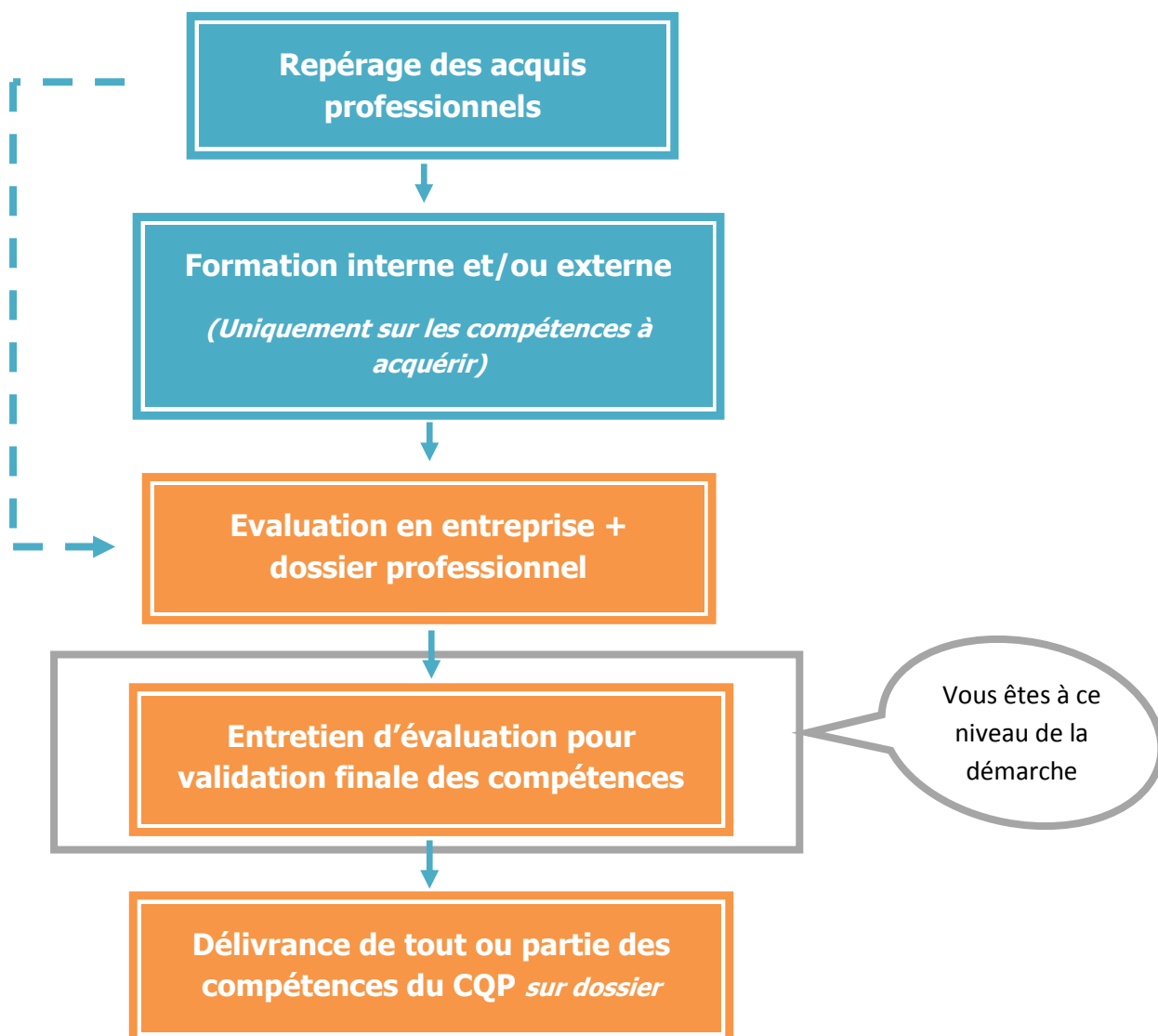


Attention

En tant qu'évaluateur, vous allez avoir accès à des informations relatives à des individus et à des entreprises. Vous ne devez en aucun cas diffuser ces informations à des tiers, celles-ci étant confidentielles et vous étant transmises dans le seul but de vous permettre de participer à la délivrance d'une certification professionnelle.

1 - Les différentes étapes du parcours du candidat au CQP




Le **parcours** d'un candidat au CQP vente sur site en commerces de gros se compose de **différentes étapes** qui sont **les mêmes** quel que soit le **profil du candidat** ou **l'entreprise** dans laquelle il exerce ses activités :




L'entretien d'évaluation externe est donc la **dernière étape** dans le **parcours** du candidat avant que son dossier soit présenté au **jury paritaire** de branche. Vous pourrez rencontrer des candidats ayant suivi différents parcours de formation, en fonction des résultats de l'entretien de repérage des acquis.

2 - L'organisation de l'entretien d'évaluation externe


Avant de rencontrer le candidat pour l'entretien d'évaluation, vous aurez **pris connaissance** :

- du **guide de repérage des acquis** qui a permis de concevoir le parcours de formation du candidat, 
- des résultats de l'évaluation en entreprise, au travers du **livret d'évaluation des compétences en entreprise**, 
- du **dossier professionnel** du candidat. 

L'entretien d'évaluation externe doit permettre de compléter ces évaluations et, le cas échéant, de lever les doutes subsistant à l'issue de l'évaluation en entreprise.


Cet entretien doit donc être **préparé** au travers des **grilles** figurant dans le **livret d'évaluation externe**. 

Une fois en entretien avec le candidat, vous veillerez à :

- vérifier son identité et lui demander de signer la première page du **livret d'évaluation externe**, 
- vous présenter,
- lui rappeler les objectifs et les conditions de déroulement de l'entretien, en lui précisant que vous avez pris connaissance des résultats de l'évaluation en entreprise ainsi que de son écrit professionnel,
- lui indiquer que la décision relative à l'attribution du CQP sera prise et lui sera notifié ultérieurement par le jury paritaire de branche.

L'entretien prend ensuite la forme d'un échange que vous menez, pendant une **vingtaine de minutes**. Il est recommandé de demander au candidat d'évoquer des exemples **concrets** de **situations** professionnelles qu'il a été amené à vivre afin d'illustrer la manière dont il met en œuvre ses compétences professionnelles dans différents domaines.

Seule la compétence portant sur le traitement des réclamations porte sur une étude de cas que vous lui proposez à partir de votre propre expérience, soit en lui posant des questions, soit en organisant un « jeu de rôles ».

Une fois l'entretien réalisé, vous devez renseigner la **fiche de synthèse** figurant sur le **livret d'évaluation externe**. Attention de veiller à renseigner de manière lisible le livret d'évaluation, de le signer et de transmettre sans délai le dossier du candidat à XXXXXXXX 

3 - La conduite de l'entretien d'évaluation externe

Le CQP vente sur site en commerces de gros se compose de 5 unités de compétences qui **doivent faire chacune** l'objet d'une **évaluation au cours de l'entretien** :

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 commerces de gros, au CQP vente sur site en commerces de gros et au CQP vente itinérante en commerces 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.

Dans les pages suivantes, vous trouverez l'ensemble des **informations et conseils** qui vous permettront de procéder à l'évaluation du candidat, en particulier un rappel des compétences composant le référentiel CQP, les critères d'évaluation de ces compétences, ainsi que des exemples de questions à poser au candidat.

Ces questions ne sont qu'indicatives, chaque évaluateur étant libre de les adapter en fonction des points qu'il souhaite vérifier dans son échange avec le candidat. Il sera en particulier opportun de revenir sur le contenu du **dossier professionnel**, dans lequel le candidat s'exprime sur son parcours et ses compétences, ainsi que sur les résultats de l'évaluation réalisée en entreprise pour cibler les questions à poser. Bien évidemment, l'entretien d'évaluation externe ne consiste pas à poser au candidat toutes les questions citées en exemple !



3.1 - Compétence 1 : *Organiser un espace de vente*

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions
- Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives
- Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Analyse de la circulation du client dans le magasin ou l'espace de vente

Capacité à comprendre comment un client circule dans le magasin, quelle est le sens dans lequel il lit l'offre de produits, à repérer les zones chaudes et les zones froides du magasin, à situer l'implantation du meuble ou du linéaire dans la circulation générale du client dans le magasin

Analyse et segmentation de l'offre

Capacité à analyser et segmenter l'offre des produits concernés par l'implantation par marque, usage, volume

Définition de l'implantation

Capacité à tenir compte de la présentation horizontale, de la présentation verticale, de tenir compte de la rotation des produits pour définir leur place dans l'implantation du meuble ou du linéaire, à développer un rythme et une dynamique dans la présentation en jouant sur l'alternance du facing et du tranching, la structure pyramidale, les couleurs et contrastes, à tenir compte des règles de sécurité dans l'implantation réalisée, ...



Quels exemples de questions poser au candidat ?

- Comment prenez-vous en compte la circulation du client dans le magasin et le sens de lecture de l'offre dans l'organisation de l'espace de vente ?
- Comment tenez-vous compte des zones chaudes et des zones froides ?
- Comment vous organisez-vous pour limiter le nombre de zones froides ?
- Comment mettez-vous en valeur certains produits ou les promotions dans l'espace de vente ? Donnez un exemple.
- Vous arrive-t-il d'être à l'origine de propositions de modifications dans l'organisation de l'espace de vente ? L'implantation d'un linéaire ? Donnez un exemple.
- Comment organisez-vous l'implantation d'un linéaire ou d'une zone promotionnelle ou d'une zone saisonnière ?
- Quelles sont les règles de sécurité que vous prenez en compte pour réaliser une implantation de produits ?
- Comment assurez-vous la lisibilité de la gamme ?

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

3.2 Compétence 2 : *Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre*

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Etablir un contact et un climat de confiance,
- Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,
- Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise,
- Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client,
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections,
- Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services,
- Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client,
- Etablir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Relation établie avec le client :

Capacité à établir rapidement une relation de qualité avec le client lors d'une prise de contact, à maintenir des relations positives avec un client dans la durée, à personnaliser la relation avec le client en vue de répondre à ses attentes, à conserver la distance nécessaire pour rester professionnel dans sa relation avec le client.

Démarche de découverte et d'analyse des besoins :

Capacité à mener un questionnement adapté auprès d'un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation, à identifier l'évolution des besoins ou de l'organisation d'un client habituel, à exploiter les informations données par le client pour lui proposer une offre adaptée.

Structuration de l'entretien de vente :

Capacité à conduire une écoute active du client, à susciter l'intérêt du client ou du prospect, à conduire un échange positif avec lui, à prendre en compte ses observations et remarques, à traiter ses objections, à développer une argumentation cohérente et pertinente, à la réajuster en fonction des signes d'attention perçus, à conclure de manière adaptée et positive.



Quels exemples de questions poser au candidat ?

- Comment établissez-vous la relation avec le client lors de la prise de contact ?
- Comment vous y prenez-vous pour développer et maintenir des relations positives avec vos clients ?
- En quoi tentez-vous compte du contexte dans lequel se trouve votre client lors de l'échange (disponibilité, ...) ?
- Comment questionnez-vous un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation ?
- Comment questionnez-vous un client habituel pour identifier ses besoins et son organisation ?
- Personnalisez-vous la relation avec lui en vue de répondre à ses attentes ? Comment ?
- Comment exploitez-vous les informations données par le client ?
- Comment structurez-vous votre entretien de vente ?
- Cherchez-vous des accords intermédiaires ? Pour quelle raison ?
- Par quels moyens parvenez-vous à susciter l'intérêt du client ou du prospect ?
- Comment construisez-vous votre argumentation ?
- Quels signes d'attention du client ou du prospect vous permettent d'identifier si votre argumentation est pertinente ou s'il est nécessaire de la réajuster ?
- Comment accompagnez-vous le client dans son choix de produits ?
- Comment faites-vous usage des objectifs commerciaux (activité promotionnelle, chiffre d'affaires à atteindre, contacts à développer, produits à privilégier, ...) fixés par l'entreprise ?
- Comment répondez-vous aux objections du client ?
- Quelles sont les techniques de conclusion de vente que vous utilisez ? Donnez des exemples
- Comment valorisez-vous la décision du client en fin d'entretien ?
- Comment restez-vous professionnel dans votre relation avec le client ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 2 : « Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre »

3.3 Compétence 3 : *Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise*

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client
- Identifier les produits et les services correspondant aux besoins du client en prenant en compte la réglementation et les recommandations liées au secteur d'activité et le contexte du client
- Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients
- Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Connaissance technique des produits et des services :

Capacité à faire appel à des connaissances techniques fiables et justes sur les services et à traduire les caractéristiques techniques en avantages (par rapport aux besoins des clients)

Conseil technique apporté aux clients :

Capacité à sélectionner les produits répondants aux besoins du client sur la base de critères objectifs, à prendre en compte la réglementation et les recommandations, à identifier les risques d'une absence de prise en compte des recommandations ou de la réglementation pour le client et pour l'entreprise, à présenter les conditions d'utilisation et les limites des produits proposés, à évaluer la capacité du client à utiliser les produits.

Environnement du conseil technique :

Capacité à prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les propositions faites au client (préparation, livraison, ...), à recueillir des informations sur l'évolution des produits et services proposés par la concurrence, à vérifier la satisfaction du client liée aux produits et services de l'entreprise, à valoriser les nouveaux produits proposés.



Quels exemples de questions poser au candidat ?

- Quels sont les principaux points d'attention liés à l'utilisation des produits vendus par l'entreprise (modes d'emploi, précaution à prendre, normes, ...) ?
- Comment sélectionnez-vous les produits et services répondant aux besoins du client ? Quels sont les critères de ce choix ?
- Comment prenez-vous en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les propositions que vous faites au client (préparation, livraison, ...) ?
- Quelles sont les principales recommandations et la réglementation à prendre en compte dans le conseil technique apporté au client ?
- Quels sont les risques d'une absence de prise en compte de ces recommandations ou de la réglementation ?
- Comment vous y prenez-vous pour présenter de manière claire les caractéristiques techniques des produits ?
- Comment mettez-vous en valeur les avantages des produits en présentant en quoi ils peuvent répondre aux besoins des clients ?
- Comment présentez-vous leurs limites et conditions d'utilisation ?
- Comment évaluez-vous la capacité du client à utiliser les produits proposés ?
- Mettez-vous à profit votre entretien avec le client pour recueillir des informations sur les produits et services proposés par la concurrence ? Citez un exemple récent.
- Comment vérifiez-vous la satisfaction du client lié aux produits et aux services de l'entreprise ?
- Comment valorisez-vous les nouveaux produits de l'entreprise auprès de la clientèle ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 3: « Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise »

3.4 Compétence 4 : *Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente*

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente
- Prendre en compte l'ensemble des clients dans le magasin et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente
- Analyser au travers du système de GRC l'information disponible sur l'activité d'un client, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, en vue d'en identifier les besoins
- Associer aux produits proposés une offre de services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles
- Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits sur le système de GRC et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires
- Identifier les informations permettant de repérer la solvabilité du client
- Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées
- Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, remises, livraison, mise en attente,..) dans le respect des règles de l'entreprise

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Prise de contact avec le client

Capacité à dynamiser le contact avec le client à son arrivée dans le magasin, à l'accueillir positivement, lui signaler qu'on le reconnaît, qu'on prend en compte sa présence même si une file d'attente s'est formée, ...

Analyse des besoins et de l'activité du client

Capacité à identifier ou obtenir des informations clés permettant de déceler les besoins du client, à sélectionner parmi les informations qu'il donne et celles qui figurent dans le fichier clients de l'entreprise celles qui pourront servir d'appui pour proposer une offre de produits

Proposition de produits

Capacité à identifier et proposer des produits complémentaires adaptés aux besoins du client, à l'orienter vers les nouveaux produits, à éveiller son intérêt par une présentation appropriée ou une démonstration, à mettre en valeur les promotions présentées dans l'espace de vente

Négociation et offre commerciale

Capacité à conduire la négociation commerciale sur les produits, les prix, les conditions de règlement, les délais, remises et livraisons, à proposer systématiquement une contrepartie à un avantage accordé lors de la négociation, à chiffrer la commande en fonction des quantités demandées, à prendre en compte les règles de l'entreprise dans la négociation, ...

Analyse de la faisabilité de la transaction commerciale

Capacité à proposer des solutions alternatives en cas d'indisponibilité des produits demandés, à identifier les informations clés sur la solvabilité du client, à proposer des solutions alternatives en cas de dépassement de l'encours, ...



Quels exemples de questions poser au candidat ?

- Comment parvenez-vous à dynamiser le contact avec le client ?
- Etes-vous à l'origine de ce contact ? Laissez-vous venir le client à vous ? Recherchez-vous un contact visuel avec lui ?
- Comment accueillez-vous un client ? Lui signalez-vous que vous le reconnaissez ? Comment ?
- Comment prenez-vous en compte les files d'attente ? Etablissez-vous systématiquement un contact avec les clients en attente ? Pourquoi ?
- A quelles informations données par le client êtes-vous particulièrement attentif ? pourquoi ? Comment vous en servez-vous ? Donnez un exemple.
- Vous adaptez-vous facilement à différents profils de clients ? Comment ?
- Partagez-vous les informations que vous collectez auprès du client auprès de l'équipe de vente ? Comment ?
- Parvenez-vous à établir une relation de confiance avec le client ? Donnez des exemples.
- Comment vous y prenez-vous pour conseiller un client ? comment procédez-vous pour lui proposer des produits complémentaires à ceux qu'il souhaite commander ?
- Comment parvenez-vous à orienter le client vers des nouveaux produits ou des promotions ?
- Vérifiez-vous toujours la disponibilité des produits ou les délais d'approvisionnement avant que le client ne commande ? Pourquoi ?
- Comment gérez-vous une rupture de stocks ou une attente d'approvisionnement trop longue ? Comment amenez-vous le client vers une solution de rechange ?
- Dans le cas d'une prise de commande d'une vente livrée, prenez-vous le temps de vérifier la commande avec le client point par point ? Quel est l'intérêt de cette vérification ?
- En cas de remise, négociez-vous une contrepartie ? Donnez un exemple.
- Comment parvenez-vous à savoir que le client est satisfait de votre service ? Quels en sont les signes ?
- Recherchez-vous toujours, avant de conclure la vente, des informations sur la solvabilité du client ? Comment ?

En fonction des réponses fournies par le candidat au cours de l'entretien, l'évaluateur remplit la partie de la grille d'évaluation portant sur la compétence 4: « Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente »

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

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Recevoir et écouter une réclamation
- Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée
- Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige
- Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Gestion de la relation client

Capacité à conserver une relation commerciale de qualité lors du traitement des réclamations clients, à désamorcer le mécontentement du client, à conduire un questionnement adapté en vue d'identifier les raisons de la réclamation, à traiter avec tact et discrétion le cas d'un dépassement d'encours

Processus de traitement d'une réclamation client

Capacité à identifier et à expliquer le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise, à effectuer des recherches dans l'historique des ventes pour évaluer le bien-fondé de la réclamation, à identifier des propositions adaptées de règlement de la réclamation, à tenir compte des engagements pris envers le client

Echange des informations au sein de l'équipe

Capacité à identifier la ou les personne(s) compétentes pour traiter la réclamation et à lui (leur) transmettre des informations adaptées



ATTENTION !

Etude de cas ou « jeu de rôles » à organiser et à préparer avant l'entretien !

A partir de votre propre expérience des réclamations clients, préparez une étude de cas que vous demanderez au candidat de réaliser en entretien (pas de préparation nécessaire) en expliquant comment il procède dans le traitement de la réclamation et en précisant quels sont les points sur lesquels il est particulièrement vigilant.



Quels exemples de questions complémentaires à l'étude de cas poser au candidat ?

- Comment gérez-vous la situation où la limite de l'encours est atteinte ?
- En cas de réclamation ou de litige, comment expliquez-vous aux clients le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise ?
- Comment parvenez-vous à identifier les raisons d'une réclamation ?
- Comment parvenez-vous à désamorcer le mécontentement du client ?
- Le candidat effectuez-vous des recherches dans l'historique des ventes afin d'évaluer le bien-fondé de la réclamation ? Par quels moyens ? Quels éléments recherchez-vous en particulier ?
- Comment le candidat identifiez-vous la personne compétente pour traiter la réclamation ?
- Quels éléments lui transmettez-vous ?
- Comment identifiez-vous des propositions de règlement de la réclamation ? A quels éléments portez-vous une attention particulière (engagements pris envers le client, protocoles en vigueur dans l'entreprise, ...) ? Pourquoi ?
- Quelle technique employez-vous pour obtenir des rendez-vous par téléphone ? Pour parvenir à joindre le bon interlocuteur lors de vos appels ?

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

3.6 Compétence 6 : *Traiter les commandes et les livraisons clients*

Quelles compétences sont visées par le CQP ?

Pour obtenir cette **unité de compétences**, le candidat doit être capable de :

- Prendre en compte les contraintes et les spécificités du client lors de l'enregistrement de la commande
- Organiser les livraisons clients
- Élaborer l'ensemble des documents administratifs et commerciaux nécessaires au traitement d'une transaction commerciale et à la préparation d'une livraison, en utilisant le logiciel de gestion interne

Sur quels éléments se baser pour évaluer la maîtrise de ces compétences ?

Prise en compte des spécificités et des contraintes du client lors de la commande : Capacité à anticiper lors de la prise de commande l'ensemble des difficultés que peut poser le traitement d'une commande ou d'une livraison, à tenir compte des moyens et des ressources dont dispose l'entreprise pour traiter les commandes et les livraisons et à en informer le client

Organisation et suivi des livraisons clients : Capacité à suivre de manière régulière les livraisons effectuées auprès des clients, à signaler les éventuels retards, à maintenir une relation commerciale de qualité malgré les éventuels incidents de livraison, à recueillir auprès des clients des informations facilitant la livraison et à tenir compte des ressources disponibles dans l'entreprise pour organiser les livraisons clients

Utilisation des outils de gestion interne : Capacité à élaborer les documents administratifs et commerciaux supports à la transaction commerciale sans erreur et à les transmettre aux services concernés



Quels exemples de questions complémentaires à l'étude de cas poser au candidat ?

- Quels sont les éléments liés aux contraintes ou aux spécificités du client dont vous tenez systématiquement compte quand vous enregistrez une commande ? Pourquoi ?
- Parvenez-vous à estimer les retards de livraisons et les prendre en compte afin de prévenir le client (soit lorsqu'un fournisseur a pour habitude de ne pas respecter les délais, soit parce que la demande du produit se fait en pleine saison) ?
- Quelles précautions prenez-vous pour prévenir le client d'un retard de livraison ? Proposez-vous une alternative ?
- Assurez-vous un suivi régulier de l'état des retraits de commandes de vos clients ? Comment ? Les relancez-vous ?
- Vérifiez-vous les commandes avant qu'elles ne partent chez ses clients ? A quoi accordez-vous une attention particulière ?
- Quels éléments prenez-vous en compte lorsque vous organisez les livraisons ou que vous négociez avec le client des délais de livraison ?
- Comment tenez-vous compte des ressources disponibles dans l'entreprise pour effectuer ces livraisons ?
- Demandez-vous au client des renseignements susceptibles de faciliter la livraison ?
- Quel type de renseignements ?
- Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation du logiciel de gestion interne ? Lesquelles ?
- Avez-vous la responsabilité de tenir informés les services adaptés à l'établissement des documents administratifs et commerciaux ?
- Si oui, comment procédez-vous ?
- Effectuez-vous un suivi ?

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

4 - Remplir les grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation figurant dans le livret d'évaluation externe sont à remplir en deux temps :



- Dans un premier temps, **avant l'entretien**, vous consignerez les résultats de votre **étude du dossier du candidat** (lecture du **dossier professionnel** et du **livret d'évaluation des compétences en entreprise**) en mentionnant les points qu'il vous semble nécessaire de vérifier en entretien,
- Dans un second temps, **après l'entretien**, vous mentionnerez unité de compétences par unité de compétences, les **résultats de votre échange** avec le candidat en précisant si de votre point de vue la compétence est maîtrisée ou non et, le cas échéant, en indiquant vos commentaires. Ceux-ci seront lus par le jury paritaire en charge de statuer sur la délivrance de la certification.



Exemple :

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

Points à vérifier au cours de l'entretien d'évaluation :

A la lecture de l'écrit professionnel :

✍ Description d'un exemple de réclamation : Demander au candidat d'expliquer comment il a identifié les limites de son intervention dans le traitement de la réclamation qu'il décrit et quelles informations ont été transmises à son responsable pour lui permettre de prendre le relais auprès du client.

A la lecture du livret d'évaluation des compétences en entreprise :

✍ Creuser la manière dont le candidat échange les informations au sein de l'équipe (évaluation négative de l'entreprise sur ce point)

Votre avis sur la maîtrise de cette compétence par le candidat :

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

Notez ci-dessous les éléments susceptibles d'apporter des compléments à l'évaluation réalisée en entreprise :

Le candidat a expliqué comment il avait pris conscience de ses difficultés en matière de circulation de l'information au sein de l'équipe et quels étaient les moyens qu'il avait identifiés pour les surmonter. Il a apporté au cours de l'entretien des exemples concrets mettant en évidence qu'il a progressé dans ce domaine.

5 - Quelques points d'attention ...

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

A faire :

- Avoir en tête en permanence le contenu du référentiel CQP et les critères et indicateurs d'évaluation associés
- Accueillir le candidat et chercher à le mettre à l'aise, par exemple en lui posant quelques questions sur son parcours
- Rappeler les objectifs de l'entretien et la manière dont il va se dérouler ainsi que la durée indicative de l'entretien (20 minutes environ)
- Laisse le candidat s'exprimer
- Avoir une attitude positive d'ouverture en direction du candidat, l'encourager, l'aider par des reformulations (« si je vous comprends bien, si je résume, au fond, pour vous, en d'autres termes, si je récapitule, autrement dit... »)
- Inciter le candidat à partir de situations concrètes pour les analyser
- Conclure l'entretien en précisant au candidat ce qui va se passer ensuite : envoi du dossier d'évaluation à la branche, dont le jury paritaire statuera sur la délivrance de la certification

A éviter :

- Porter un jugement sur la manière dont le candidat exerce son activité professionnelle en fonction de ses propres points de repère (l'objet n'est pas de déterminer si, à vos yeux, le candidat est un « bon professionnel » ou pas, mais d'évaluer ses compétences sur la base du référentiel CQP et des critères et indicateurs d'évaluation associés)
- Mener un « interrogatoire » : l'entretien d'évaluation CQP est un échange mené avec un professionnel pas une situation d' « examen » de type « scolaire »
- Couper la parole au candidat, lui expliquer la manière dont il devrait procéder, le laisser dériver vers des débats qui n'apportent rien à l'évaluation, donner des conseils ou des avis au candidat
- Poser des questions sur les connaissances du candidat : l'objectif de l'entretien n'est pas de poser des « questions de cours » mais d'évaluer comment il met en œuvre ses compétences en situation professionnelle
- Exprimer des commentaires et des jugements de valeur devant le candidat sur la manière dont il procède ou laisser transparaître son avis par la formulation d'une question.