

[Document de travail  
29 12 2008]



**Certificat de Qualification Professionnelle**

**Vente sur site en commerces de gros**

## **Livret de repérage des acquis**

Date de l'entretien :

Nom et prénom du candidat :

Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien de repérage :

Nom et prénom :

Fonction :

Cachet de l'entreprises et signature :

## Objectifs de l'entretien

- **Présenter le CQP au candidat**
- **Repérer les acquis professionnels du candidat** au regard des compétences requises pour l'obtention du CQP, afin de l'orienter vers la formation ou vers l'évaluation de ses acquis pour chaque compétence.
- Cet entretien est mené **au sein de l'entreprise**. Le soutien d'un tiers (consultant, organisme de formation) peut être sollicité par l'entreprise au besoin. Il est important que ce tiers maîtrise parfaitement le référentiel de compétences du CQP.

## Déroulement de l'entretien


### Accueil

- Rappel de l'objectif et du contexte de l'entretien : préparer un CQP en tenant compte des **acquis du candidat** et en **personnalisant le parcours de formation** qui sera nécessaire car la démarche le permet.
- L'entretien n'est ni une évaluation, ni un examen. Quels que soient les compétences de départ du candidat, la procédure prévoit qu'il soit évalué sur **l'ensemble des compétences** requises pour l'obtention du CQP à l'issue de son parcours. Cette évaluation sera réalisée en **entreprise**, puis dans le cadre d'un **entretien final d'évaluation**.
- Le CQP se compose de différentes compétences qui font chacune l'objet d'une évaluation. Pour le CQP vente sur site, ces compétences sont les suivantes :
  1. Organiser un espace de vente
  2. Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
  3. Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise
  4. Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente
  5. Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
  6. Traiter les commandes et les livraisons clients
- L'entretien va permettre de déterminer sur **quels domaines** le candidat doit suivre une **formation** et sur quels domaines il peut être directement **évalué** à partir d'un examen de son expérience professionnelle

*Cette phase d'identification des acquis est donc importante pour éviter au candidat d'avoir à suivre des formations dont il n'aurait pas besoin ou au contraire de se trouver en échec lors de l'évaluation par manque de compétences sur des domaines qu'il maîtrise insuffisamment.*


**Analyse de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation**

- 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, 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 au travers de ce qu'il a appris en entreprise
- 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 mais de la maîtriser.

 Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

**COMPETENCE 1**

*Organiser un espace de vente*

<b><i>Ce que le candidat doit savoir faire</i></b>	<b><i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i></b>
<p>Organiser et agencer l'espace de vente en mettant en valeur les produits, les nouveautés, les collections et les promotions</p> <p>Évaluer les conditions matérielles d'accueil dans l'espace de vente et identifier les mesures correctives</p> <p>Dynamiser l'espace de vente pour inciter le client à découvrir de nouveaux produits</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div data-bbox="802 770 1436 853" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> <p> Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</p> </div>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....


.....

.....

**Indicateurs compétence 1 : « Organiser un espace de vente »**


*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

<b>Questions à poser</b>	<b>Modules de formation correspondants</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous développé une expérience significative dans l'organisation d'un espace de vente ?</li> <li>▪ Quelle est la durée de cette expérience ?</li> <li>▪ Quel est votre rôle exact dans l'organisation de l'espace de vente ?</li> <li>▪ 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 ?</li> <li>▪ Comment tenez-vous compte des zones chaudes et des zones froides ?</li> <li>▪ Comment vous organisez-vous pour limiter le nombre de zones froides ?</li> <li>▪ Comment assurez-vous la lisibilité de la gamme ?</li> </ul>	1.1 – Merchandising
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment mettez-vous en valeur certains produits ou les promotions dans l'espace de vente ? Donnez un exemple.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Comment organisez-vous l'implantation d'un linéaire ou d'une zone promotionnelle ou d'une zone saisonnière ?</li> <li>▪ Quelles sont les règles de sécurité que vous prenez en compte pour réaliser une implantation de produits ?</li> </ul>	1.2 – La présentation marchande des produits

 Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

**COMPETENCE 2 :**

*Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre*

<b>Ce que le candidat doit savoir faire</b>	<b>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</b>
<p>Établir un contact et un climat de confiance,</p> <p>Mener une découverte des besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente,</p> <p>Positionner le client dans la typologie clients de l'entreprise</p> <p>Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client</p> <p>Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections</p> <p>Valoriser l'image de l'entreprise et mettre en avant les avantages concurrentiels de ses produits et services</p> <p>Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client</p> <p>Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div data-bbox="805 952 1436 1041" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px; margin-top: 20px;"> <p> Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</p> </div>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....


.....

.....


**Indicateurs compétence 2 : « Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre »**

*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous développé une expérience significative de la vente ?</li> <li>▪ Quelle est la durée de cette expérience ?</li> <li>▪ Comment établissez-vous la relation avec le client lors de la prise de contact ?</li> <li>▪ En quoi tenez-vous compte du contexte dans lequel se trouve votre client lors de l'échange (disponibilité, ...) ?</li> <li>▪ Comment questionnez-vous un nouveau client pour découvrir ses besoins et son organisation ?</li> <li>▪ Comment questionnez-vous un client habituel pour identifier ses besoins et son organisation ?</li> <li>▪ Personnalisez-vous la relation avec lui en vue de répondre à ses attentes ? Comment ?</li> <li>▪ Comment exploitez-vous les informations données par le client ?</li> <li>▪ Comment structurez-vous votre entretien de vente ?</li> <li>▪ Cherchez-vous des accords intermédiaires ? Pour quelle raison ?</li> <li>▪ Par quels moyens parvenez-vous à susciter l'intérêt du client ou du prospect ?</li> <li>▪ Comment construisez-vous votre argumentation ?</li> <li>▪ 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 ?</li> <li>▪ Comment accompagnez-vous le client dans son choix de produits ?</li> <li>▪ Comment faites-vous usage des objectifs commerciaux (activité promotionnelle, chiffre d'affaires à atteindre, contacts à développer, produits à privilégier, ...) fixés par l'entreprise ?</li> <li>▪ Comment répondez-vous aux objections du client ?</li> <li>▪ Quelles sont les techniques de conclusion de vente que vous utilisez ? Donnez des exemples</li> <li>▪ Comment valorisez-vous la décision du client en fin d'entretien ?</li> </ul>	2.1 – les différentes phases d'un entretien de vente
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment vous y prenez-vous pour développer et maintenir des relations positives avec vos clients ?</li> <li>▪ Comment restez-vous professionnel dans votre relation avec le client ?</li> <li>▪ Comment mettez-vous en valeur les avantages concurrentiels des produits que vous proposez ?</li> <li>▪ A partir de quelles informations ?</li> </ul>	2.2 – La relation commerciale
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous à effectuer des calculs de marge, de TVA, de remise, rabais ou ristourne ?</li> <li>▪ Dans quelles circonstances ? Quels modes de calculs utilisez-vous ?</li> </ul>	2.3 – le chiffrage de la proposition commerciale

 Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

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

<b><i>Ce que le candidat doit savoir faire</i></b>	<b><i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i></b>
<p>Identifier et apporter les informations et services techniques adaptés pour répondre aux besoins du client</p> <p>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</p> <p>Prendre en compte les systèmes opérationnels de l'entreprise dans les services proposés aux clients</p> <p>Expliquer les caractéristiques et le bon usage des produits en fonction des besoins du client</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <p> <i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</i></p>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....


.....

**Indicateurs compétence 3 : « Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise »**


*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

- Avez-vous développé une expérience significative du conseil technique en lien avec les produits vendus par l'entreprise ?
- Auprès de quels types de clientèle cette expérience a-t-elle été développée ?
- Quelle est la durée de cette expérience ?
- 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 ?

***NB : les modules de formation correspondants sont spécifiques à chaque secteur d'activité.***

 Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

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

<b><i>Ce que le candidat doit savoir faire</i></b>	<b><i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i></b>
<p>Personnaliser la relation avec le client dès son entrée dans l'espace de vente</p> <p>Prendre en compte l'ensemble des clients dans le magasin et anticiper les insatisfactions liées aux files d'attente</p> <p>Analyser l'information disponible sur l'activité d'un client, son organisation, ses pratiques et comportements d'achat, en vue d'en identifier les besoins</p> <p>Associer aux produits proposés une offre de services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise et des ressources disponibles</p> <p>Vérifier la faisabilité de la transaction commerciale en évaluant la disponibilité des produits et en orientant le client vers des produits de substitution ou complémentaires</p> <p>Identifier les informations permettant de repérer la solvabilité du client</p> <p>Chiffrer la proposition commerciale en fonction des quantités demandées</p> <p>Négocier les conditions de vente (produits, prix, mode de règlement, délai, remises, livraison, mise en attente,..) dans le respect des règles de l'entreprise</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div style="text-align: center;">  <p><i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</i></p> </div>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....


.....

.....


### Indicateurs compétence 4 : « Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente »

*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous développé une expérience significative de la vente en magasin ?</li> <li>▪ Dans quels secteurs ?</li> <li>▪ Quelle est la durée de cette expérience ?</li> <li>▪ Comment parvenez-vous à dynamiser le contact avec le client ?</li> <li>▪ Etes-vous à l'origine de ce contact ? Laissez-vous venir le client à vous ? Recherchez-vous un contact visuel avec lui ?</li> <li>▪ Comment accueillez-vous un client ? Lui signalez-vous que vous le reconnaissez ? Comment ?</li> <li>▪ Comment prenez-vous en compte les files d'attente ? Etablissez-vous systématiquement un contact avec les clients en attente ? Pourquoi ?</li> </ul>	4.1 – L'accueil en magasin
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment vous assurez-vous du respect de la réglementation commerciale dans le magasin ?</li> <li>▪ A quoi êtes-vous particulièrement attentif ?</li> </ul>	4.2 – La réglementation commerciale en magasin
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A quelles informations données par le client êtes-vous particulièrement attentif ? pourquoi ? Comment vous en servez-vous ? Donnez un exemple.</li> <li>▪ Vous adaptez-vous facilement à différents profils de clients ? Comment ?</li> <li>▪ Partagez-vous les informations que vous collectez auprès du client auprès de l'équipe de vente ? Comment ?</li> <li>▪ Parvenez-vous à établir une relation de confiance avec le client ? Donnez des exemples.</li> <li>▪ Comment vous y prenez-vous pour conseiller un client ? comment procédez-vous pour lui proposer des produits complémentaires à ceux qu'il souhaite commander ?</li> <li>▪ Comment parvenez-vous à orienter le client vers des nouveaux produits ou des promotions ?</li> <li>▪ Vérifiez-vous toujours la disponibilité des produits ou les délais d'approvisionnement avant que le client ne commande ? Pourquoi ?</li> <li>▪ Comment gérez-vous une rupture de stocks ou une attente d'approvisionnement trop longue ? Comment amenez-vous le client vers une solution de rechange ?</li> <li>▪ 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 ?</li> <li>▪ En cas de remise, négociez-vous une contrepartie ? Donnez un exemple.</li> <li>▪ Comment parvenez-vous à savoir que le client est satisfait de votre service ? Quels en sont les signes ?</li> </ul>	4.3 – La vente sur site
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recherchez-vous toujours, avant de conclure la vente, des informations sur la solvabilité du client ? Comment ?</li> <li>▪ Quelles informations enregistrez-vous dans le fichier clients ? pourquoi ?</li> <li>▪ A quoi êtes-vous particulièrement attentif ?</li> </ul>	4.4 – Le fichier clients

 Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

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

<b><i>Ce que le candidat doit savoir faire</i></b>	<b><i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i></b>
<p>Recevoir et écouter une réclamation</p> <p>Annoncer à un client un dépassement de son encours et négocier une solution adaptée</p> <p>Identifier les raisons d'un mécontentement, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier</p> <p>Identifier les solutions possibles pour traiter la réclamation ou le litige</p> <p>Apporter une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div style="text-align: center;">  <p><i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</i></p> </div>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

### Indicateurs compétence 5 : « Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale »

*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous une expérience significative du traitement de réclamations clients ?</li> <li>▪ Dans quel contexte ?</li> <li>▪ Quelle est la durée de cette expérience ?</li> <li>▪ Comment gérez-vous la situation où la limite de l'encours est atteinte ?</li> <li>▪ En cas de réclamation ou de litige, comment expliquez-vous aux clients le fonctionnement et les règles commerciales en vigueur dans l'entreprise ?</li> <li>▪ 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 ?</li> <li>▪ Comment identifiez-vous la personne compétente pour traiter la réclamation ?</li> <li>▪ Quels éléments lui transmettez-vous ?</li> <li>▪ 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 ?</li> </ul>	5.1 – les étapes de traitement d'une réclamation
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comment parvenez-vous à identifier les raisons d'une réclamation ?</li> <li>▪ Comment parvenez-vous à désamorcer le mécontentement du client ?</li> </ul>	5.2 – Gestion des situations relationnelles difficiles



Remplir le tableau ci-dessous à partir de ce que le candidat vous a **dit** de son **expérience**, de sa **pratique professionnelle** et à partir **d'exemples** et de situations **concrets** :

## COMPETENCE 6

*Traiter les commandes et les livraisons clients*

<b><i>Ce que le candidat doit savoir faire</i></b>	<b><i>L'expérience du candidat lui a permis d'acquérir ces savoir-faire et savoirs</i></b>
<p>Prendre en compte les contraintes et les spécificités du client lors de l'enregistrement de la commande</p> <p>Organiser les livraisons clients</p> <p>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</p>	<p><input type="checkbox"/> Pas du tout</p> <p><input type="checkbox"/> Partiellement</p> <p><input type="checkbox"/> En totalité</p> <div data-bbox="842 757 906 808" style="text-align: center;"> </div> <p data-bbox="842 779 1401 835"><i>Les questions de la page suivante vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien.</i></p>

Pour cette compétence :

- Le candidat maîtrise les savoir-faire et peut être directement évalué
- Le candidat doit suivre une formation complète avant d'être évalué
- Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué. Domaines dans lesquels le candidat doit progresser :

.....

.....

.....

.....

.....

**Indicateurs compétence 6 : « Traiter les commandes et les livraisons clients »**

*Ces questions vous aideront à apprécier l'expérience du candidat et à conduire l'entretien. Pensez à lui demander d'illustrer par des exemples, des situations professionnelles concrètes :*

Questions à poser	Modules de formation correspondants
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous une expérience du traitement des commandes fournisseurs et de la réception ?</li> <li>▪ Y avez-vous été sensibilisé ? Comment ?</li> <li>▪ Que connaissez-vous des points clefs du traitement des commandes fournisseurs ? de la réception ?</li> </ul>	6.1 – Les commandes fournisseurs et la réception
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avez-vous une expérience significative du traitement de commandes et de livraisons ?</li> <li>▪ Dans quel contexte ?</li> <li>▪ Quelle est la durée de cette expérience ?</li> <li>▪ Quels sont les éléments liés aux contraintes ou aux spécificités du client dont vous tenez systématiquement compte quand vous enregistrez une commande ? Pourquoi ?</li> <li>▪ 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) ?</li> <li>▪ Quelles précautions prenez-vous pour prévenir le client d'un retard de livraison ? Proposez-vous une alternative ?</li> <li>▪ Assurez-vous un suivi régulier de l'état des retraits de commandes de vos clients ? Comment ? Les relancez-vous ?</li> <li>▪ Vérifiez-vous les commandes avant qu'elles ne partent chez ses clients ? A quoi accordez-vous une attention particulière ?</li> <li>▪ Quels éléments prenez-vous en compte lorsque vous organisez les livraisons ou que vous négociez avec le client des délais de livraison ?</li> <li>▪ Comment tenez-vous compte des ressources disponibles dans l'entreprise pour effectuer ces livraisons ?</li> <li>▪ Demandez-vous au client des renseignements susceptibles de faciliter la livraison ?</li> <li>▪ Quel type de renseignements ?</li> </ul>	6.2 – La préparation, l'expédition et le suivi des commandes clients
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation du logiciel de gestion interne ? Lesquelles ?</li> <li>▪ Avez-vous la responsabilité de tenir informés les services adaptés à l'établissement des documents administratifs et commerciaux ?</li> <li>▪ Si oui, comment procédez-vous ?</li> <li>▪ Effectuez-vous un suivi ?</li> </ul>	6.3 – L'élaboration des documents administratifs et commerciaux

## Conclusion

- **Faire une synthèse orale du bilan de l'entretien compétence par compétence**
- **Décider du contenu du parcours de formation individualisé :**

- Identifier avec lui, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir :
  - ✓ pour les compétences « acquises », il peut être directement évalué
  - ✓ pour les compétences « pas du tout acquises », le candidat doit suivre une formation
  - ✓ pour les compétences « partiellement acquises » : définir avec le candidat s'il a besoin d'une formation en centre de formation ou au sein de l'entreprise et sur quoi doit porter cette formation
  
- Prévoir son parcours de formation individualisé :
  - ✓ En fonction de l'échange avec le candidat, remplir le tableau ci-dessous en cochant une colonne par ligne
  
- Rappeler au candidat qu'en fin de parcours, il sera évalué en entreprise, puis qu'il sera invité à passer un entretien oral d'évaluation externe. La CPNEFP examinera ensuite son dossier et délivrera en tout ou partie le CQP.

Pour ce domaine	Le candidat doit suivre une formation interne ou externe complète avant d'être évalué (cocher)	Le candidat doit progresser dans sa pratique professionnelle avant d'être évalué	Le candidat maîtrise les savoir-faire et les savoirs et peut être directement évalué
<b>Compétence 1</b> Organiser un espace de vente	Module 1.1 <input type="checkbox"/> Module 1.2 <input type="checkbox"/>		
<b>Compétence 2</b> Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Module 2.1 <input type="checkbox"/> Module 2.2 <input type="checkbox"/> Module 2.3 <input type="checkbox"/>		
<b>Compétence 3</b> Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise	Module 3 <input type="checkbox"/>		
<b>Compétence 4</b> Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente	Module 4.1 <input type="checkbox"/> Module 4.2 <input type="checkbox"/> Module 4.3 <input type="checkbox"/> Module 4.4 <input type="checkbox"/>		
<b>Compétence 5</b> Traiter les réclamations dans le respect et la relation commerciale	Module 5.1 <input type="checkbox"/> Module 5.2 <input type="checkbox"/>		
<b>Compétence 6</b> Traiter les commandes et les livraisons clients	Module 6.1 <input type="checkbox"/> Module 6.2 <input type="checkbox"/> Module 6.3 <input type="checkbox"/>		