

Les Certificats de Qualification Professionnelle

C.P.N.E.F.P. du 14 novembre 2008- version corrigée

Les Certificats de Qualification Professionnelle

Convention collective nationale des Commerces de gros - CCN 3044

Sommaire

- **Partie 1** – Rappel des étapes de construction des C.Q.P.
- **Partie 2** – Référentiels CQP
- **Partie 3** – Travaux en cours : outils supports à l'évaluation des compétences en entreprise
- **Partie 4** – Cadrage méthodologique sur l'évaluation des compétences en entreprise
- **Partie 5** – Suite des travaux

Rappel des étapes de construction des CQP

1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

Les choix

	Étapes	Choix	calendrier	Rôles
I	CHOIX			
0	Définition des emplois cibles.	Choix de 3 ou 4 emplois	24/05/2007	CPNEFP
1	Présentation et validation paritaire des objectifs, des attentes, du rôle de chacun des partenaires	des méthodes de travail et de validation des étapes, du calendrier	24/05/2007	CPNEFP
2	Voie d'accès pour : <ul style="list-style-type: none"> • VAE • Formation continue • Contrats de pro 	Définition des modalités d'accès	24/05/07	CPNEFP
3	Validation de la méthodologie		07/11/2007 → mai 2008	CPNEFP

1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

La Construction du contenu et des outils d'accompagnement

	Étapes	Choix	calendrier	Rôles	
5	Ecriture du référentiel de compétences	Choix de la structure du référentiel	Septembre 2008	OCI	→ Réf. Compétences
6	Construction du dispositif de validation	Choix des modalités de validation	Novembre 2008	OCI	→ - Outil repérage acquis - Outil d'évaluation entreprise
7	Écriture du référentiel de certification	Choix des seuils et des critères	2008/2009	OCI	→ - Guide candidat dossier professionnel
8	Formalisation de la note d'opportunité	Modalités d'inscription dans une formation CQP	2008/2009	OCI	→ - Outil pour l'évaluation externe -Guide tuteur -Guide pour le jury final
9	Écriture du référentiel de formation	Choix structure du référentiel	2008/2009	OCI	→ - Référentiel de formation
10	Architecture de formation modulaire (articulation en tronc commun et formation secteurs)	Degré de maillage entre les modules tronc commun et les modules secteurs	2008/2009	OCI	
11	Classification	Niveau	2009	CPN/CPNEF P	

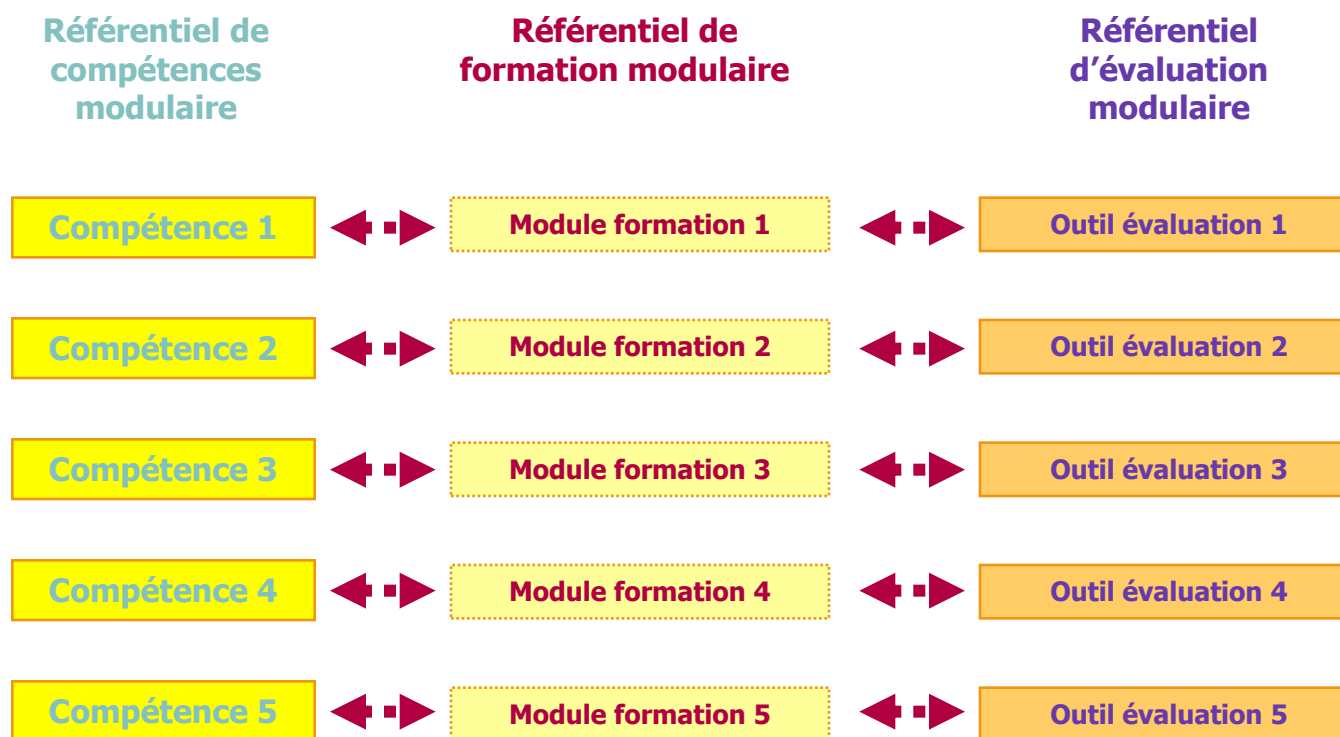
1 – Les étapes de construction des C.Q.P.

La Mise en œuvre des C.Q.P.

III	MISE EN OEUVRE			
12	Mise en œuvre de l'expérimentation	Pilotage Régulation Evaluation	2009	OPCA OCI
13	Plan communication/formation : • Prescripteurs • Formateurs • Jurys	Cibles Supports	2009	OCI
14	Démultiplication du dispositif	Rôle de l'Opca et des organisations professionnelles (communication, bureau certificateur, financement de l'organisation des CQP) Ajustement Déploiement	2009	
15	Choix de l'inscription au RNCP	Ouverture sur les autres branches	2009	CPNEFP

Référentiels CQP

Rappel du schéma de fonctionnement des CQP



Des référentiels modulaires pour simplifier les parcours et prendre en compte les acquis : formation uniquement sur compétences non acquises – validations partielles possibles

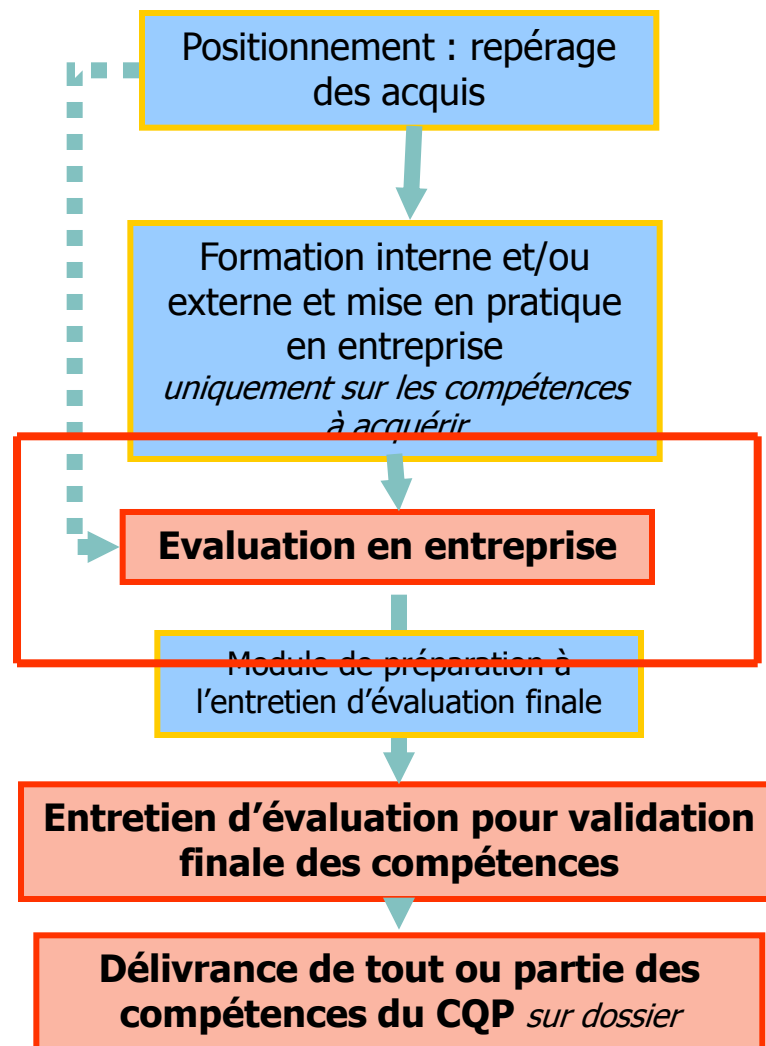
Les propositions de référentiels initiales

	Vente itinérante	Relation commerciale à distance	Vente sur site
Compétences communes	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
Compétences spécifiques	Analyser son environnement commercial et définir un plan d'actions destiné aux professionnels	Réaliser une prise de commandes par téléphone	Organiser un espace de vente
	Analyser les caractéristiques et les besoins d'un client pour concevoir une offre commerciale adaptée	Utiliser les outils de gestion de la relation client dans une activité de télévente	Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente
	Mesurer la performance de son activité commerciale	Organiser son activité de télévendeur	Analyser la rotation des stocks et organiser leur écoulement
Compétences Communes spécifiques à chaque secteur	Apporter un conseil technique sur les outils et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise		
	Traiter les commandes et les livraisons des clients		

Les propositions de référentiels mises à jour

	Vente itinérante	Relation commerciale à distance	Vente sur site
Compétences communes	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre	Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale	Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale
Compétences spécifiques	Analyser son activité et son environnement commercial	Réaliser une prise de commandes par téléphone	Organiser un espace de vente
	Vendre en visite client	Utiliser les outils de gestion de la relation client dans une activité de télévente	Accueillir et évaluer les besoins d'un client dans un espace de vente
		Organiser son activité de télévendeur	Traiter les commandes et les livraisons des clients
Compétences Communes spécifiques à chaque secteur	Apporter un conseil technique sur les outils et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise		

Travaux en cours : outils supports à l'évaluation des compétences en entreprise



Le fonctionnement de l'évaluation en entreprise

Étape 1 :

L'évaluateur organise les situations d'évaluation à partir des consignes de la branche



Guide d'évaluation des compétences en entreprise (guide B)

Étape 2 :

L'évaluateur informe le candidat des modalités et des dates prévues pour les évaluations



Guide B + annexe : grilles d'aide à l'évaluation

Étape 3 :

L'évaluateur procède aux évaluations prévues par la branche

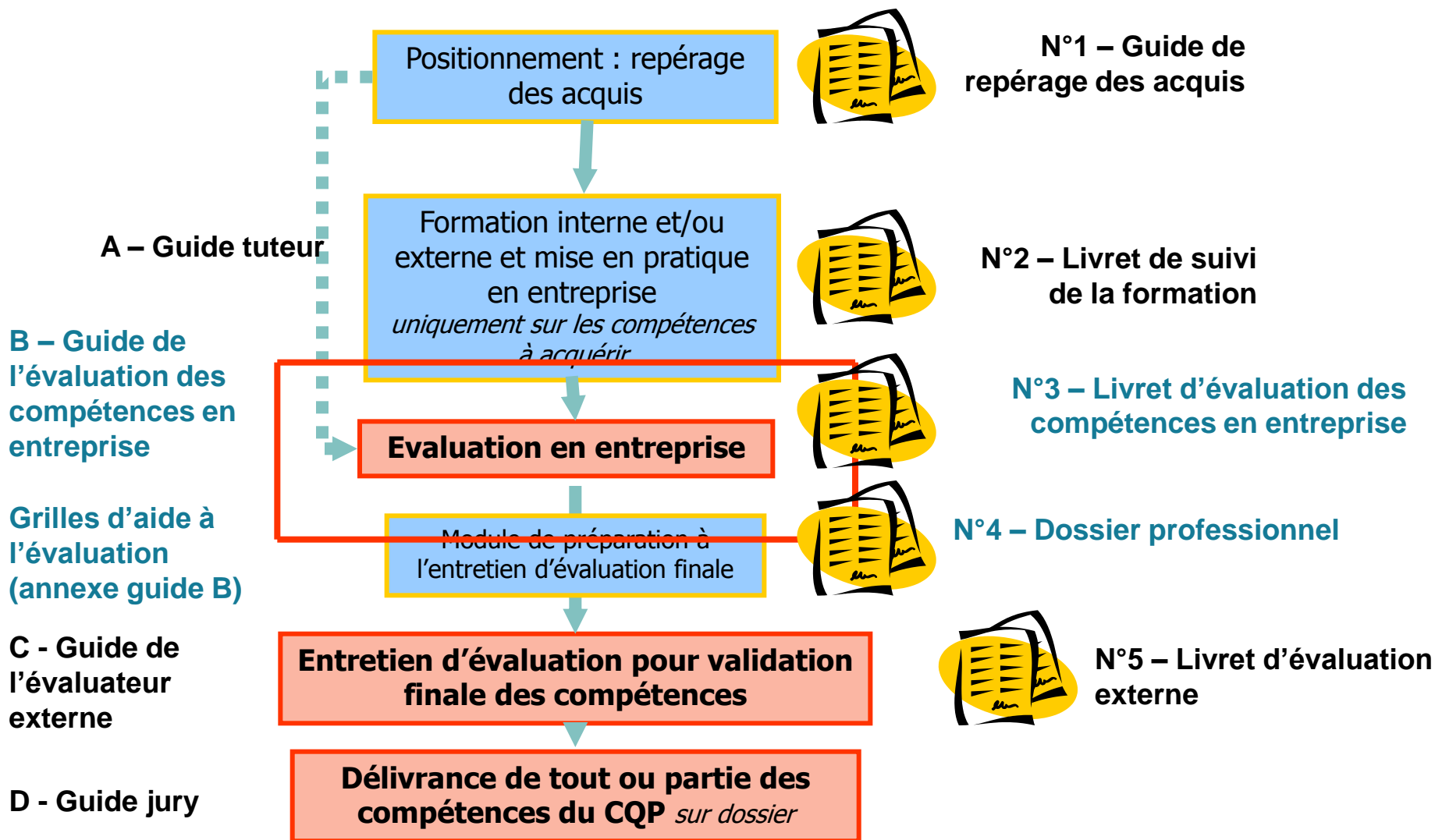


Étape 4 :

L'évaluateur note les résultats des évaluations et les transmet à la branche



Livret d'évaluation (outil n°3)



Les outils de l'évaluation en entreprise

Guide B - Guide de l'évaluation en entreprise

- principes méthodologiques
- comment organiser les situations d'évaluation
- comment évaluer
- quelles sont les précautions à prendre

Guide B Annexe – Grilles d'aide à l'évaluation des compétences en entreprise

- pour permettre à l'évaluateur de noter les résultats de ses observations et des entretiens qu'il conduit auprès du candidat

Outil n°3 - Livret d'évaluation des compétences en entreprise

- pour noter les résultats finaux des évaluations et les commentaires
- **document adressé aux évaluateurs externes et à la CPNEFP**

Outil N° 4 – Dossier professionnel

- pour permettre au candidat de s'exprimer sur son activité et les compétences qu'il met en œuvre
- **document adressé aux évaluateurs externes et à la CPNEFP**

Les modalités d'évaluation des compétences en entreprise

- Il s'agit de placer le candidat dans la **situation** dans laquelle il sera le plus aisé d'apprécier sa **maîtrise des compétences** visées par le CQP
- L'objectif est de placer le candidat dans les situations les plus **proches** de son **activité** professionnelle habituelle ou de le questionner sur son **activité réelle** afin d'éviter toute situation d'« examen » ou d'« épreuve » qui pourrait le mettre en difficulté
- Une **même situation** peut permettre d'évaluer **plusieurs unités** de compétences

Les modalités d'évaluation du CQP relation commerciale à distance en commerce de gros

Situation 1 : Observation du candidat en entretien de télévente (situation réelle)
(1 heure d'observation au minimum)



Réaliser une prise de commandes par téléphone

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

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

Utiliser les outils de gestion de la relation client dans une activité de télévente

Situation 2 : Entretien d'évaluation sur l'organisation du candidat à partir de la réflexion conduite par le candidat (écrit professionnel)



Organiser son activité de télévendeur

Situation 3 : Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations à partir de la présentation de 2 situations vécues par le candidat



Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Les modalités d'évaluation du CQP vente itinérante en commerce de gros

Situation 1 : Réalisation d'une analyse de l'environnement et de l'activité commerciale et présentation à l'évaluateur



Analyser son activité et son environnement commercial

Situation 2 : Observation du candidat en entretiens de vente (situation réelle)
(1/2 journée d'observation au minimum)



Vendre en visite client

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

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

Situation 3 : Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations à partir de la présentation de 2 situations vécues par le candidat



Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

Les modalités d'évaluation du CQP vente sur site en commerce de gros

Situation 1 : Implantation d'un linéaire ou d'un meuble ou analyse de l'espace de vente



Organiser un espace de vente

Situation 2 : Observation du candidat en entretiens de vente (situation réelle)

(1 heure de « temps client » au minimum)



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

Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

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

Situation 3 : Entretien d'évaluation sur le traitement des réclamations à partir de la présentation de 2 situations vécues par le candidat



Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

L'écrit professionnel

En introduction : des recommandations à l'usage du candidat

Introduction

Ce document est le support de l'écrit professionnel que vous allez réaliser en vue de l'obtention du CQP Vente itinérante en commerce de gros.

Ce document sera examiné par un jury et constituera un support à l'entretien d'évaluation finale que vous passerez pour l'obtention de votre CQP. Ce document a pour objectif de mettre en valeur vos compétences dans le domaine de la vente itinérante en direction de clients professionnels. Il doit permettre au jury de mieux apprécier ce que vous êtes en capacité de faire lorsque vous êtes placé en situation professionnelle.

Pour répondre aux questions qui vous sont posées, utilisez la 1^{ère} personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même en entreprise, sur votre implication personnelle, quelle que soit la durée de votre expérience. Ce document sera d'autant plus parlant et agréable à consulter que vous apporterez des **exemples précis et détaillés** d'actions commerciales que vous avez réalisées dans le cadre de votre activité de vendeur itinérant.

Lors de votre entretien d'évaluation, n'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés, ou dans lesquelles vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience.

L'écrit professionnel

Une première partie sous forme de cases à cocher permettant au candidat de s'exprimer sur son parcours

Mes activités de vente itinérante auprès de clients professionnels

Mon parcours professionnel ...

Quelle est la durée de votre expérience dans la vente itinérante ?	<input type="checkbox"/> Moins de deux ans <input type="checkbox"/> De deux à cinq ans <input type="checkbox"/> Plus de cinq ans
Quels sont les différents secteurs dans lesquels vous avez exercé des activités de vente itinérante ?	
Avez-vous exercé d'autres activités de vente avant de vous orienter vers la vente itinérante ?	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non

L'écrit professionnel

Pour chaque compétence, des cases à cocher et des questions ciblées

L'analyse de votre environnement et de votre activité commerciale ...

Les analyses que vous menez sur votre environnement commercial sont :	<input type="checkbox"/> basées sur des informations disponibles au sein de l'entreprise <input type="checkbox"/> basées sur des informations que vous collectez à l'extérieur de l'entreprise (sur les concurrents, le marché, le secteur, ...) <input type="checkbox"/> il ne vous est pas demandé de réaliser d'analyse de votre environnement commercial
L'analyse de votre activité commerciale que vous réalisez est :	<input type="checkbox"/> basée sur des outils et des indicateurs fournis par l'entreprise <input type="checkbox"/> basée sur des outils et des indicateurs que vous élaborez <input type="checkbox"/> il ne vous est pas demandé de réaliser d'analyse de votre activité commerciale
J'ai suivi une formation à l'analyse de l'environnement ou de l'activité commerciale :	<input type="checkbox"/> oui, dans un organisme de formation <input type="checkbox"/> oui, dans l'entreprise <input type="checkbox"/> non
Ce que le parcours CQP m'a permis :	<input type="checkbox"/> réaliser pour la première fois une analyse de mon environnement commercial <input type="checkbox"/> mieux structurer l'analyse de mon environnement commercial <input type="checkbox"/> prendre en compte des informations que je n'utilisais pas auparavant <input type="checkbox"/> mieux comprendre les outils de reporting de l'entreprise <input type="checkbox"/> concevoir des outils mieux adaptés aux besoins de reporting <input type="checkbox"/> autre :

- Quelles sont les **outils** que vous utilisez pour mesurer la performance de votre activité commerciale (quels indicateurs, quels éléments chiffrés, ...) ?
- Quelles sont, selon vous, les **principales étapes** de l'analyse d'un environnement commercial ?
- Comment prenez-vous appui sur l'analyse de votre environnement commercial pour **préparer vos visites et hiérarchiser vos priorités** ?

Cadrage méthodologique sur l'évaluation des compétences en entreprise

L'évaluation en entreprise

Les acteurs de l'évaluation en entreprise :

- Soit un **tuteur** de l'entreprise connaissant le métier visé par le CQP et ayant obligatoirement suivi une formation aux outils et à la démarche CQP

et/ou

- Soit un **prestataire externe** connaissant le métier visé par le CQP et ayant obligatoirement suivi une formation aux outils et à la démarche CQP

La formation aux outils et à la démarche CQP

- La démarche CQP dans la branche des commerces de gros : principes et objectifs
- Les trois CQP « vente » : les référentiels – compétences communes – compétences spécifiques à chaque métier – compétences spécifiques à chaque secteur
- L'évaluation des compétences : méthodologie et points d'attention
- Etre évaluateur CQP : les conditions indispensables → connaître le métier / connaître le secteur / maîtriser l'évaluation des compétences et les outils CQP
- Mise en situation d'entretien d'évaluation et de repérage des acquis

Durée : 1 jour

Pré requis : avoir suivi une formation au tutorat

L'utilisation des grilles d'évaluation

- Permet d'évaluer les compétences en utilisant tous les critères prévus et en se servant des indicateurs définis par la branche

- Le système de « note » **a pour seul objectif** d'aider l'évaluateur dans sa démarche. Il n'a pas d'impact « chiffré » sur la validation finale :
 - *Il attribue une note de 1 à 4 pour chaque critère*
 - *Il calcule la moyenne des notes attribuées à chaque entretien observé*
 - *Il calcule le résultat final sur l'ensemble des critères pour guider son choix définitif qui s'exprime en « oui » ou « non »*

La suite des travaux

Les étapes de travail à venir

A partir des référentiels de compétences et des critères d'évaluation validés en CPNEFP :

1 - Elaboration des **outils supports** pour **chaque CQP** :

- ❑ guide tuteur
- ❑ outil pour l'évaluation externe
- ❑ guide pour l'évaluation externe
- ❑ guide pour le jury final
- ❑ référentiel de formation

2 – Choix portant sur les **acteurs à chaque étape** (repérage des acquis, évaluation externe, validation finale)

3 – **Expérimentation**

**Validation
en CPNEFP**