

# CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°4

GUIDE D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

## Candidat

Nom : .....

Prénom : .....

Entreprise : .....

Vous allez conduire **l'évaluation des compétences** d'un candidat au Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) « CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques ».

**Le jury paritaire national se prononcera sur la délivrance du CQP à partir des résultats de cette évaluation.**

Pour vous accompagner pas à pas dans cette démarche, nous vous invitons à lire attentivement **l'outil 5 « Mode d'emploi de l'évaluation des CQP des Industries Chimiques »**. Cela vous permettra notamment de préparer l'évaluation. Dans ce **mode d'emploi**, vous trouverez des précisions sur la **manière dont doit être utilisé le présent guide d'évaluation des compétences** du candidat au CQP ainsi que des **conseils pratiques** pour mener à bien votre mission d'évaluateur CQP dans les meilleures conditions.

Ce guide d'évaluation des compétences doit être à disposition de chacun des évaluateurs.

Le document original faisant foi est **établi par l'évaluateur habilité par la CPNE**. À la fin de l'entretien, l'évaluateur habilité par la CPNE déposera le présent document sur la plateforme Certifi@.

Pour chacun des candidats, le jury paritaire national disposera des éléments suivants sur Certifi@ :

- ☞ Le **guide d'évaluation des compétences** complété par l'évaluateur habilité par la CPNE et signé par les évaluateurs et le candidat
- ☞ Les **résultats de l'évaluation des compétences**
- ☞ Le **dossier candidat** complété et signé par le candidat

# Modalités d'évaluation des compétences



- 👉 **Le CQP est constitué de 6 compétences.**  
**Pour obtenir le CQP, le candidat doit être évalué et validé sur chacune de ces 6 compétences.**
- 👉 **Cette évaluation est identique quelle que soient les modalités d'acquisition des compétences : formation, expérience professionnelle, ...**

## POUR CHAQUE COMPÉTENCE

### Compétence 1 – Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

#### Entretien :

- 👉 Bilan des activités en lien avec la mise en œuvre du plan d'actions commerciales du candidat
- 👉 Questionnement concernant :
  - la politique commerciale de son entreprise
  - les objectifs fixés pour le candidat et ses propositions de modifications
  - les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles participe le candidat
  - le système de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...)
  - les procédures de l'entreprise et des outils de communication utilisés

### Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

#### Entretien :

- 👉 Bilan de l'activité de suivi des actions commerciales
- 👉 Questionnement concernant :
  - les outils de suivi utilisés par le candidat
  - l'élaboration de tableaux de suivi par le candidat
  - les actions correctives mises en œuvre suite à des écarts

### Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

#### Entretien :

 Questionnement concernant :

- les documents renseignés par le candidat
- les échanges avec différents interlocuteurs dans le cadre de son activité
- l'étude des différents documents (informatisés ou non) renseignés par le candidat dans son activité : bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...

### Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

#### Entretien :

 Bilan des activités en lien avec l'analyse des besoins des clients

 Questionnement concernant :

- l'analyse de cahiers des charges ou appels d'offres et la réponse réalisée par le candidat
- les offres proposées par le candidat

### Compétence 5 – Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients

**Renseignement par le candidat d'un document écrit sur la démarche qu'il a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client**

#### Entretien :

 Bilan des activités en lien avec l'élaboration d'offres techniques et commerciales

 Questionnement concernant :

- les informations recherchées, les médias utilisés, les interlocuteurs sollicités
- les offres proposées par le candidat
- les objections des clients
- les négociations

### Compétence 6 – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration

#### Entretien :

 Questionnement concernant :

- le traitement des réclamations des clients par le candidat sur une durée de plusieurs mois
- la gestion des réclamations avec les services de l'entreprise
- les procédures de gestion des réclamations

## RÉCAPITULATIF DES MODALITÉS D'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES POUR L'ENSEMBLE DES COMPÉTENCES

- 👉 **Production d'un document écrit** détaillant la démarche que le candidat a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client
- 👉 **Entretien** portant sur l'ensemble des compétences.  
**L'évaluateur habilité CPNE est obligatoirement présent et mène l'entretien.** L'entretien dure en moyenne 3 heures.

# Évaluation des compétences du candidat



## Compétence 1 – Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

- ☞ Recueillir des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources
- ☞ Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur
- ☞ Décliner la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels sur son secteur
- ☞ Proposer des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise, en lien avec son activité, afin de répondre aux besoins de son secteur
- ☞ Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales
- ☞ Élaborer un fichier de prospects (Identifier des nouveaux clients, des nouveaux marchés et qualifier des prospects)
- ☞ Organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps...) et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise
- ☞ Prospector et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients

### COMMENT ÉVALUER ?

#### Entretien :

- ☞ Bilan des activités en lien avec la mise en œuvre du plan d'actions commerciales du candidat
- ☞ Questionnement concernant :
  - la politique commerciale de son entreprise
  - les objectifs fixés pour le candidat et ses propositions de modifications
  - les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles participe le candidat
  - le système de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...)
  - les procédures de l'entreprise et des outils de communication utilisés

## SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents liés aux études de marchés, à l'analyse du secteur
- Plan d'actions commerciales de l'entreprise
- Documents détaillant les objectifs commerciaux
- Fichier des prospects élaboré et suivi par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de bord de l'activité du candidat
- Rapports d'activité du candidat
- Tous documents liés à la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise du candidat

## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Sur quel(s) secteur(s) travaillez-vous ? Sur quels produits, solutions techniques ou services ?
- Quelles informations recherchez-vous sur votre secteur (sur les entreprises, leur évolutions, leur potentiel, les concurrents) ? A partir de quelles sources ? Comment vérifiez-vous vos sources ?
- Évaluez-vous la part de marché potentielle que pourrait occuper votre entreprise sur le secteur ? Par quels moyens ?
- Comment faites-vous pour décliner la politique commerciale de votre entreprise en objectifs opérationnels sur votre secteur ?
- Avez-vous déjà proposé des modifications de vos objectifs commerciaux ou des outils ou documents de votre entreprise ? Donnez un exemple

- Comment réalisez-vous la qualification de vos prospects et l'identification de nouveaux marchés ?
- Quel(s) outil(s) utilisez-vous ? À quoi êtes-vous attentif(ive) lors du renseignement du ou des outil(s) ?
- Comment vous organisez-vous pour répondre à vos objectifs ? Comment identifiez-vous vos priorités ? Utilisez-vous des outils ?
- Quels sont les moyens à votre disposition pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?
- Comment vous organisez-vous pour prospecter ou prendre des rendez-vous ?
- Réalisez-vous des relances ? Quels résultats obtenez-vous en termes de prise de rendez-vous ?

Critères	Évaluation	
<i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>		
<b>Recueil structuré et analyse des informations liées à son secteur</b>	<b>OUI NON</b>	
• Les informations sur les entreprises de son secteur, sur leur évolution, leur potentiel et les concurrents sont recherchées à partir de diverses sources d'informations (collecte sur le terrain, clients, internet, réseaux sociaux, bases de données, documents de l'entreprise, offres de la concurrence, ...) et sont actualisées régulièrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le choix des sources d'information est pertinent et justifié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• La fiabilité des informations recueillies est vérifiée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels</b>	<b>OUI NON</b>	
• Une évaluation de la part de marché potentielle sur son secteur est réalisée à partir d'une analyse pertinente des informations sur le secteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Elle est expliquée et justifiée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les objectifs généraux de la politique commerciale de l'entreprise sont identifiés et pris en compte (chiffre d'affaires, volumes, marges,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les actions à mener sur son secteur afin de répondre à la politique commerciale de l'entreprise sont identifiées, expliquées et sont pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise sont proposées et argumentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Elles sont cohérentes avec l'analyse et les besoins de son secteur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les modifications proposées prennent en compte les impacts sur son secteur et sur la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Elaboration de fichiers de prospects</b>	<b>OUI NON</b>	
• De nouveaux clients et de nouveaux marchés sont identifiés et classés selon leur potentiel (qualifiés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'outil de gestion commerciale de l'entreprise est renseigné et mis à jour avec régularité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Organisation de son activité</b>	<b>OUI NON</b>	
• Les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales (outils, documents, ressources matérielles) sont identifiés et justifiés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ils sont pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• L'ensemble des activités à réaliser est identifié (prise de rendez-vous, rencontre avec des clients ou des prospects, suivi des clients, gestion administrative des dossiers des clients, organisation de réunion de professionnels, participation à des salons, gestion de son temps...) et organisé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les priorités sont identifiées, sont pertinentes au regard des objectifs définis et prennent en compte l'optimisation du temps, des moyens et le respect des procédures de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Prospection et prise de rendez-vous	OUI	NON
• Une prise de contact est effectuée avec des prospects dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des rendez-vous sont obtenus et leurs objectifs identifiés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Un système de relance est mis en œuvre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le taux de transformation de prospects en clients est conforme aux objectifs fixés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée     La compétence n'est pas maîtrisée



**Rappel :** seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

## Compétence 2 – Assurer le suivi de son activité commerciale

- ☞ Assurer le suivi de la satisfaction du client
- ☞ Identifier et suivre les actions d'amélioration
- ☞ Réaliser la mise à jour du fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise
- ☞ Élaborer des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale et les renseigner
- ☞ Analyser les résultats de ses actions commerciales

### COMMENT ÉVALUER ?

#### Entretien :

- ☞ Bilan de l'activité de suivi des actions commerciales
- ☞ Questionnement concernant :
  - les outils de suivi utilisés par le candidat
  - l'élaboration de tableaux de suivi par le candidat
  - les actions correctives mises en œuvre suite à des écarts

### SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents de suivi des clients
- Fichiers des clients et des prospects
- Outil de gestion de la relation client
- Tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale élaborés et suivis par le candidat
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de l'entreprise

## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Comment vous assurez-vous de la satisfaction de vos clients concernant les produits, solutions techniques ou services vendus ?
- Avez-vous proposé des actions d'amélioration afin de résoudre une insatisfaction d'un client ?  
Donnez des exemples.
- Avez-vous réalisé leur suivi auprès du client ? À qui avez-vous transmis le résultat de ce suivi ?
- Réalisez-vous la mise à jour de votre fichier client et prospect ? Quels outils utilisez-vous ?  
Quand réalisez-vous cette mise à jour ?
- Avez-vous élaboré des tableaux de suivi de votre activité et des performances commerciales ?  
Lesquels ? Donnez des exemples. Quels indicateurs avez-vous utilisés ? Quand les renseignez-vous ?
- Quel(s) outil(s) utilisez-vous pour analyser les résultats de vos actions commerciales ?
- Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Donnez un exemple. Quelles actions correctives avez-vous proposées ?

Critères Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Évaluation	
<b>Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration</b>	OUI	NON
• La satisfaction du client est vérifiée par tout moyen adapté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Une remise en confiance du client vis-à-vis de l'entreprise est recherchée suite à une insatisfaction	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les actions d'amélioration sont proposées et argumentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les actions d'amélioration sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Mise à jour régulière du fichier des clients et des prospects</b>	OUI	NON
• Les données concernant les clients et prospects sont renseignées et mises à jour avec régularité en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Le système de gestion de la relation client/prospect est utilisé à bon escient	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Elaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale</b>	OUI	NON
• Des tableaux de bord de suivi de son activité et de la performance commerciale créés sont adaptés à l'activité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Les indicateurs utilisés et leur signification sont expliqués.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ils sont renseignés avec régularité en conformité avec les consignes de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Analyse des résultats des actions commerciales</b>	OUI	NON
• Les résultats des actions commerciales sont analysés à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise et interprétés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tout écart est identifié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Des actions correctives sont proposées à sa hiérarchie et argumentées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée     La compétence n'est pas maîtrisée



Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.

## Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

- ☞ Transmettre des informations pertinentes sur les clients, les prospects, les nouveaux marchés et leurs besoins à sa hiérarchie et aux autres services de l'entreprise
- ☞ Formaliser les résultats de son activité commerciale à sa hiérarchie sous forme de bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...
- ☞ Identifier l'impact de son activité sur les autres services y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance
- ☞ Échanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

### COMMENT ÉVALUER ?

#### Entretien :

- ☞ Questionnement concernant :
  - les documents renseignés par le candidat
  - les échanges avec différents interlocuteurs dans le cadre de son activité
  - l'étude des différents documents (informatisés ou non) renseignés par le candidat dans son activité : bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...

### SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Bilans, rapports d'activité renseignés par le candidat
- Outils de reporting renseignés par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tous documents liés au suivi de l'activité commerciale de l'entreprise et à la communication

## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Transmettez-vous des informations sur vos clients, vos prospects, de nouveaux marchés à votre hiérarchie, aux autres services de votre entreprise ? À l'aide de quels média ? Donnez des exemples.
- Formalisez-vous les résultats de votre activité commerciale ? Sous quelle forme ? Auprès de qui ? À quoi êtes-vous attentif(ive) ?
- Avec quels services êtes-vous en relation ? Quel est l'impact de votre activité sur ces services ?

Critères	Évaluation
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	
<b>Communication et échanges avec différents interlocuteurs</b>	<b>OUI NON</b>
• L'ensemble des informations pertinentes, collectées à l'occasion du travail de terrain sur les clients, les prospects, les nouveaux marchés et leurs besoins est identifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les informations sont transmises à la hiérarchie et aux autres services concernés (service marketing, commercial, logistique, bureau d'études...) dans les délais requis et selon les procédures de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des échanges réguliers sont établis avec les interlocuteurs internes et externes y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les besoins, les demandes et les informations apportés par des interlocuteurs sont pris en compte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable en utilisant le vocabulaire technique et/ou réglementaire adapté (en langue française ou étrangère)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression est claire pour l'interlocuteur (vocabulaire ou langue adapté, construction des phrases, clarté et rythme de l'élocution)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Formalisation des résultats de son activité commerciale</b>	<b>OUI NON</b>
• Les résultats liés à son activité commerciale sont présentés sous forme de bilan, compte-rendu, rapport d'activité...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les documents sont rédigés de façon précise et claire et sont exploitables par sa hiérarchie	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Travail en équipe et en réseau : fonctionnement de l'entreprise et impact de son activité sur les autres services</b>	<b>OUI NON</b>
• L'activité des autres services de l'entreprise (marketing, bureau d'étude, développement, production, logistique, achats ...) est prise en compte dans sa propre activité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée       La compétence n'est pas maîtrisée



**Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.**

## Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

- ☞ Établir un contact efficace avec le client
- ☞ Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- ☞ Analyser le cahier des charges du client ou un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées
- ☞ Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- ☞ Identifier l'offre de produits, de solutions techniques, de services correspondant aux besoins du client

### COMMENT ÉVALUER ?

#### Entretien :

- ☞ Bilan des activités en lien avec l'analyse des besoins des clients sur une période de quelques semaines
- ☞ Questionnement concernant :
  - l'analyse de cahiers des charges ou appels d'offres et la réponse réalisée par le candidat
  - les offres proposées par le candidat

### SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Cahiers de charges de clients, appels d'offres analysés par le candidat
- Documents techniques concernant les produits, solutions techniques ou services de l'entreprise
- Outils de communication sur les produits de l'entreprise
- Outil de gestion de la relation client



## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Quelles techniques de prise de contact avec vos clients utilisez-vous ?
- Comment faites-vous pour créer une relation de qualité et personnalisée avec vos clients ?
- À quoi êtes-vous attentif(ive) lors de ses échanges ?
- Pour quelques exemples de rendez-vous, quelles questions avez-vous posées à votre client ?  
Quelles informations complémentaires avez-vous recueillies ? Par quels moyens ?
- Quelle offre de produits, de solutions techniques ou de services adaptée au client vous avez identifiée ?
- Quelles données liées à la réglementation en vigueur pour l'entreprise ou le client avez-vous recherchées ?
- Quelles données liées à la politique commerciales de l'entreprise avez-vous recherchées pour répondre aux besoins du client ?
- Avez-vous déjà analysé un cahier des charges ou un appel d'offres ?
- Pour un exemple, quel format avait-il ? Comment avez-vous analysé ce document ?  
Quelles informations avez-vous recherchées ?

Critères <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>	Évaluation
<b>Prise de contact et échange avec le client</b>	OUI NON
• Les techniques de prise de contact sont mises en œuvre afin de répondre aux objectifs fixés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une relation de qualité et personnalisée est créée rapidement avec le client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'entretien est préparé (prise d'information préalable sur les caractéristiques et l'historique du client)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des conditions favorables sont créées avec le client tout au long de l'échange (écoute et concentration, intérêt, curiosité et disponibilité à l'égard du client, ...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression est claire et adaptée à l'interlocuteur	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La présentation vestimentaire et la posture sont appropriées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Analyse du cahier des charges ou de l'appel d'offres</b>	OUI NON
• Les spécificités techniques et fonctionnelles présentées dans le cahier des charges ou l'appel d'offres sont identifiées et expliquées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'explication et l'analyse sont pertinentes	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Identification de l'offre de produits, de solutions techniques ou de service adaptée au client</b>	OUI NON
• La technique de questionnement et de reformulation permet d'obtenir des informations complémentaires sur les besoins explicites et implicites du client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les observations et remarques du client sont prises en compte lors de l'entretien	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'ensemble des besoins du client est identifié et analysé	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les produits, solutions industrielles, services répondant aux besoins du client sont identifiés sur la base de critères objectifs et leur choix est justifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Ce choix prend en compte la réglementation en vigueur pour le client et pour l'entreprise et la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée     La compétence n'est pas maîtrisée



**Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.**

## Compétence 5 – Élaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients

- ☞ Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre (solutions techniques, moyens mis en œuvre, délais, conditions financières...)
- ☞ Rechercher et exploiter des informations sur les produits et services et les évolutions technologiques, à l'aide de médias appropriés (en langue française et/ou en langue étrangère)
- ☞ Identifier les éléments concernant la politique commerciale et financière de son entreprise, la réglementation et le droit commercial nécessaires à l'élaboration de l'offre
- ☞ Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs
- ☞ Élaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)
- ☞ Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client
- ☞ Présenter et conseiller le client sur les produits, solutions, services proposés par l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté
- ☞ Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
- ☞ Conclure l'entretien
- ☞ Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client

### COMMENT ÉVALUER ?

**Renseignement par le candidat d'un document écrit** sur la démarche qu'il a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client

#### **Entretien :**

- ☞ Bilan des activités en lien avec l'élaboration d'offres techniques et commerciales sur une période de quelques semaines
- ☞ Questionnement concernant :
  - les informations recherchées, les médias utilisés, les interlocuteurs sollicités
  - les offres proposées par le candidat
  - les objections des clients
  - les négociations

## SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents commerciaux de l'entreprise
- Documents liés aux fonctionnalités techniques des produits de l'entreprise
- Documents d'aide à la vente de l'entreprise
- Documents issus des recherches documentaires réalisée par le candidat (articles, ouvrages...)
- Documents liés à la réglementation en vigueur dans l'entreprise et chez le client
- Offres techniques et commerciales rédigées par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Tous documents en relation avec les produits, solutions techniques et services de l'entreprise

## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Quelles informations recherchez-vous pour rédiger votre offre ? Des informations sur les produits, la politique commerciale et financière de votre entreprise, la réglementation, le droit commercial ?
- Avez-vous recherché des informations en langue étrangère ? Donnez des exemples.
- Par quel moyen vérifiez-vous la faisabilité d'une offre ? Auprès de quels services, quels fournisseurs ?
- Avez-vous déjà rédigé une offre technique et commerciale ? Sur quels supports ? Donnez des exemples.
- Quelles données avez-vous formalisées dans vos offres ? À quoi êtes-vous vigilant(e) ?
- Lors de la présentation de vos propositions, quels conseils apportez-vous à un client ?
- Quelles objections avez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Comment avez-vous argumenté et négocié ? Donnez des exemples.
- Comment concluez-vous vos entretiens ?
- Comment faites-vous pour maintenir une relation commerciale de qualité avec des clients ? Donnez des exemples.

Critères	Évaluation
Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	
<b>Recherche et identification des informations et composantes nécessaires à l'élaboration de l'offre industrielle, technique et commerciale</b>	<b>OUI NON</b>
• L'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre est identifié, expliqué et pertinent	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des informations complémentaires sur les produits et services ainsi que sur les évolutions technologiques sont recherchées, expliquées et analysées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La recherche est réalisée à l'aide de documents et médias pertinents en langue française et/ou étrangère)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'analyse des informations est pertinente	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les éléments concernant la politique commerciale et financière de l'entreprise, la réglementation et le droit du travail nécessaires à l'élaboration de l'offre sont identifiés et à l'aide de média appropriés et vérifiés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Vérification de la faisabilité de l'offre</b>	<b>OUI NON</b>
• La faisabilité et les conditions de l'offre sont vérifiées auprès des différents services concernés et / ou des fournisseurs (direction des ventes, bureau d'étude, service de développement industriel, production, logistique...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Formalisation d'une offre technique et commerciale</b>	<b>OUI NON</b>
• La solution industrielle prend en compte les besoins, et les contraintes du client (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une offre technique et commerciale est proposée au client selon un format approprié (devis, offre commerciale, réponse à un appel d'offres, réponse à un cahier des charges)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'offre est complète, pertinente et est conforme aux objectifs commerciaux	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La solution industrielle prend en compte les besoins, et les contraintes du client (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Présentation, conseil sur les produits, solutions ou services proposés, argumentation et négociation</b>	<b>OUI NON</b>
• Les caractéristiques des produits, solutions industrielles, services proposés par l'entreprise sont expliquées au client, des conseils techniques sont apportés en tenant compte de ses besoins	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'expression et le vocabulaire sont clairs, précis et pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'ensemble de composantes de l'offre commerciale est présenté et expliqué	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'argumentation est organisée, cohérente et répond aux attentes du client	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des ajustements sont négociés avec le client dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, la décision prise par le client est valorisée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une formule personnalisée de prise de congé est émise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Relation commerciale durable et de qualité</b>	<b>OUI NON</b>
• Une relation commerciale de qualité est maintenue	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La relation client s'inscrit dans la politique commerciale à long terme de son entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée     La compétence n'est pas maîtrisée



**Rappel : seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.**

## Compétence 6 – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration

- ☞ Recevoir et écouter une réclamation
- ☞ Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- ☞ Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents
- ☞ Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise
- ☞ Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives

### COMMENT ÉVALUER ?

#### Entretien :

- ☞ Questionnement concernant :
  - le traitement des réclamations des clients par le candidat sur une durée de plusieurs mois
  - la gestion des réclamations avec les services de l'entreprise
  - les procédures de gestion des réclamations

### SUR QUELS DOCUMENTS VOUS APPUYER POUR L'ÉVALUATION ?

- Documents de remontée d'information concernant des réclamations, insatisfactions ou litiges rédigés par le candidat
- Document de suivi des réclamations de l'entreprise utilisé par le candidat
- Documents de suivi d'actions correctives utilisés par le candidat
- Outil de gestion de la relation client
- Procédures de gestion des réclamations de l'entreprise

## CONSIGNE

Pour chaque critère d'évaluation, vous devez cocher une case.

**La compétence est maîtrisée lorsque tous les critères sont validés.**

Il peut arriver qu'un ou deux critères ne soient pas applicables, dans ce cas, l'évaluateur habilité CPNE coche non et le note en commentaire sur le document récapitulatif « Résultats de l'évaluation ».

Cochez  Réalisé correctement

Cochez  Non réalisé ou de manière insuffisante

## EXEMPLES DE QUESTIONS

Les questions suivantes vous aideront à apprécier les compétences du candidat et à conduire l'entretien. Elles sont à adapter au contexte de l'entreprise.

- Avez-vous été confronté(e) à une réclamation, une insatisfaction d'un client ou un litige ?
- Comment avez-vous reçu cette réclamation, cette insatisfaction ou ce litige ? Donnez des exemples.
- Pour deux exemples, quelles informations avez-vous recherchées ? Quelle gravité avait cette réclamation ? Avez-vous assuré la remontée de cette insatisfaction ou de cette réclamation ? À quels services ? À l'aide de quels supports ? Selon quelles procédures ?
- Quelles réponses et informations avez-vous transmises ? Par quels moyens avez-vous transmis cette réponse ? Qu'avez-vous vérifié ?
- Avez-vous mis en œuvre et suivi des actions correctives suite à une réclamation ? Quelles actions correctives avez-vous proposées ?
- Comment avez-vous assuré leur suivi ?

Critères Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?	Évaluation
<b>Identification des raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige</b>	OUI NON
• La réclamation est prise en compte	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Des informations complémentaires et éléments factuels permettant l'analyse de la situation sont recherchés auprès du client sans mise en cause de sa bonne foi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Une analyse technique des produits, des services et de leurs conditions d'utilisation est organisée avec le(s) service(s) adapté(s) : le service qualité, le service après-vente, le service commercial ...	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige sont identifiées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• La gravité de la réclamation est identifiée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'impact de la situation sur le client et sur l'entreprise est identifié	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Remontée des informations aux services de l'entreprise</b>	OUI NON
• Les services pertinents pour traiter la réclamation ou le litige sont informés dans les délais requis et selon les règles en vigueur dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Transmission d'une réponse adaptée au client</b>	OUI NON
• Une réponse adaptée à la situation est apportée au client dans le respect des délais, des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• L'adhésion du client aux propositions effectuées pour régler la situation est recherchée	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>Mise en œuvre et suivi des actions correctives</b>	OUI NON
• Les actions correctives sont proposées et argumentées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
• Les actions correctives et sont suivies dans le respect des règles en vigueur et les résultats sont transmis aux interlocuteurs pertinents	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

## Résultat de l'évaluation

La compétence est maîtrisée     La compétence n'est pas maîtrisée



**Rappel :** seul l'évaluateur habilité par la CPNE peut décider de valider ou non la compétence après concertation avec les autres évaluateurs.



# Observations



Les évaluateurs doivent obligatoirement apporter des commentaires suite à l'évaluation des compétences.  
Le candidat peut, lui aussi, s'il le souhaite, apporter des commentaires.

Commentaires du candidat :



## Que vous a apporté la préparation de ce CQP ?

- Prise de conscience des compétences acquises
- Compétences professionnelles supplémentaires
- Plus grande autonomie dans votre activité actuelle
- Possibilité d'élargir vos activités
- Possibilité d'évoluer dans l'entreprise
- Autre :

Précisez :

## Quelles sont vos remarques sur la démarche ? Quels points seraient à améliorer ?

- Pour l'entretien de repérage des compétences

- Pour la formation

- Pour l'évaluation finale

- Autre

**Commentaires de l'évaluateur professionnel du métier :**



Large empty rectangular area with a dotted red border, intended for professional evaluator comments.

**Commentaires de l'évaluateur habilité par la CPNE des industries chimiques :**



Large empty rectangular area with a dotted red border, intended for comments from the CPNE authorized evaluator.

# Évaluation des compétences CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

## Candidat

Nom : .....

Prénom : .....

Signature :

## Évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques

Entreprise : .....

Nom : .....

Fonction : .....

Numéro d'habilitation : .....

Je soussigné(e) : .....  
déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : ..... / ..... / .....

Signature et cachet de l'entreprise :

## Évaluateur Professionnel du métier

Entreprise : .....

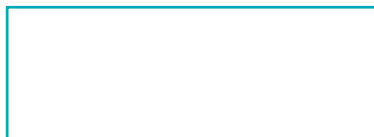
Nom : .....

Fonction : .....

Je soussigné(e) : .....  
déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier.

Date : ..... / ..... / .....

Signature et cachet de l'entreprise :



### Documents à disposition pour l'évaluation :

- Guide de repérage des compétences du candidat
- Livret de suivi du parcours de développement des compétences
- Dossier candidat
- Autre :

Précisez : .....