

# CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

OUTIL N°2

LIVRET DE SUIVI DU PARCOURS DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

## Candidat

Nom : .....

Prénom : .....

Entreprise : .....

Signature :

Ce livret est obligatoire pour les contrats de professionnalisation conclus dans une entreprise relevant de la CCNIC.

Ce livret est destiné à **suivre le parcours de formation** d'un candidat au CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques, en intégrant :

- ☞ les temps de formation (formation réalisée par l'entreprise ou par un organisme de formation externe)
- ☞ les temps de développement des compétences et de mise en pratique en entreprise.

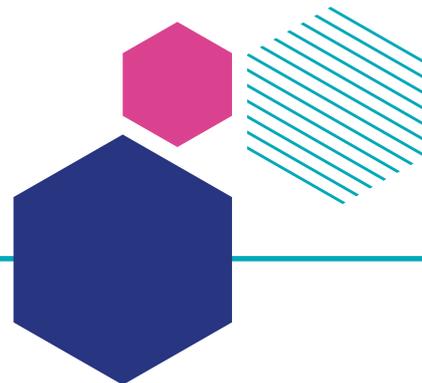
L'objectif principal de ce livret est de permettre au(x) formateur(s) et au(x) professionnel(s) en entreprise intervenant dans le parcours de formation du candidat de **suivre** le parcours et de **coordonner** leurs interventions.

Ce livret de suivi devra **obligatoirement** être rempli pour les CQP des Industries Chimiques préparés dans le cadre d'un **contrat** de professionnalisation conclus dans une entreprise relevant de la Convention Collective Nationale des Industries Chimiques (CCNIC).

Ce livret est remis aux évaluateurs dans le cadre de l'entretien d'évaluation des compétences en fin de parcours.

À la fin du contrat de professionnalisation, une copie du livret est remise au salarié qu'il ait obtenu ou non le CQP des Industries Chimiques visé et l'entreprise conserve l'original.

# Présentation de la démarche



Ce livret de suivi du parcours de développement des compétences est important car il permet de suivre l'évolution du candidat afin qu'il soit prêt au moment de l'évaluation finale.

## Ce livret est organisé en deux parties :

- ☞ **La première partie** du livret, page 4, permet au candidat de détailler les formations qu'il a suivies
- ☞ **La seconde partie** détaille, à partir de la page 17, le suivi des activités réalisées et des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique du candidat.

## Ce suivi se réalise sur 2 périodes :

### ☞ Première période

Il est recommandé de réaliser le premier entretien de suivi dans la première période du parcours de développement et de formation, après environ 3 à 4 mois, entre le candidat et le tuteur.

Ce premier entretien permet au candidat et au professionnel chargé de son suivi de définir :

- les activités réalisées par le candidat,
- les compétences déjà acquises, à développer ou à améliorer.

### ☞ Deuxième période

Il est recommandé de réaliser le second entretien de suivi, un à deux mois avant l'évaluation finale.

Ce second entretien permet :

- de vérifier si le candidat a acquis l'ensemble des compétences constitutives du CQP,
- d'identifier s'il peut être évalué.

## Les acteurs :

- Le tuteur
- Le ou les formateur(s) interne(s) ou externe(s)
- Le candidat



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

## QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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
- Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients

## ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

### À remplir par le candidat.

Par exemple : recueil d'informations sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leurs potentiels et les concurrents, déclinaison ou modification de ses objectifs opérationnels, élaboration d'un fichier de prospects, organisation de son activité, prospection et prise de rendez- vous, etc.



## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

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

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

#### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

#### À remplir par le candidat.

Par exemple : suivi des clients et de leur satisfaction, suivi des actions d'amélioration, mise à jour de fichiers des clients et prospects, élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale, vérification des résultats, etc.



A large rectangular area defined by a red dotted border, intended for the candidate to write their response to the activities realized in the company.

## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

## Compétence 3 – Communiquer avec différents interlocuteurs

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

#### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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
- Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

#### À remplir par le candidat.

Par exemple : transmission d'informations sur les clients, le secteur, formalisation de résultats de son activité, échanges avec des interlocuteurs internes et externes etc.



Large empty rectangular area with a dotted red border, intended for the candidate to write their response.

## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

## Compétence 4 – Analyser les besoins des clients

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

#### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

#### À remplir par le candidat.

Par exemple : entretien et mise en confiance du client lors de rendez-vous, questionnaire du client sur ses besoins, lecture de cahier des charges ou d'appel d'offres, identification de l'offre de produits adaptés aux besoins du client, etc...



A large rectangular area defined by a red dotted border, intended for the candidate to write their response to the activities in the previous section.

## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

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

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

#### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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
- Elaborer 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

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

#### À remplir par le candidat.

Par exemple : Identification d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins du client, vérification de la faisabilité d'une offre, élaboration et formalisation d'une offre, présentation de l'offre au client (produits, solutions techniques ou services), conseil, argumentation et négociation auprès du client, etc.



A large rectangular area defined by a dashed red border, intended for the candidate to write their response to the activities realized in the company.

## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

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

### QUELLES SONT LES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR ?

#### Ce que le candidat doit savoir faire :

- 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

### ACTIVITÉS RÉALISÉES EN ENTREPRISE

#### À remplir par le candidat.

Par exemple : Réception d'une réclamation d'un client, questionnement et recherche des raisons de l'insatisfaction du client, remontée d'information auprès des services de l'entreprise, réponse au client, mise en œuvre et suivi d'actions correctives, etc.



A large rectangular area defined by a red dotted border, intended for the candidate to write their response to the activities performed in the company.

## POINTS D'ÉTAPE

À remplir par le professionnel en entreprise chargé du suivi du candidat, avec le cas échéant l'accompagnement du formateur.

Date	Points positifs	Axes d'amélioration

### Le candidat est prêt pour l'évaluation finale :

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

# Synthèse des compétences acquises au cours du parcours de développement et de formation

Il est recommandé de réaliser :

- le premier entretien de suivi dans la première partie du parcours de développement et de formation, après environ 3 à 4 mois
- le second entretien de suivi, un à deux mois avant l'évaluation finale.

Compétence 1 : Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales		
Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
<p><b>Activité à réaliser : Recueil des informations liées à son secteur</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueillir des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur</li> <li>• Décliner la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels sur son secteur</li> <li>• 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</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<p><b>Activité à réaliser : Déclinaison de la politique commerciale de l'entreprise en objectifs opérationnels</b></p>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<p><b>Activité à réaliser : Élaboration de fichiers de prospects</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un fichier de prospects (Identifier des nouveaux clients, des nouveaux marchés et qualifier des prospects)</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

<p><b>Activité à réaliser : Organisation de son activité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales</li> <li>• 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</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<p><b>Activité à réaliser : Prospection et prise de rendez-vous</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prospecter et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

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

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
<p><b>Activité à réaliser : Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le suivi de la satisfaction du client</li> <li>• Identifier et suivre les actions d'amélioration</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<p><b>Activité à réaliser : Mise à jour régulière du fichier des clients et des prospects</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<p><b>Activité à réaliser : Élaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale et les renseigner</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée  <input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

<b>Activité à réaliser : Suivi et vérification des résultats des actions commerciales</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les résultats de ses actions commerciales</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

### Compétence 3 : Communiquer avec différents interlocuteurs

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
<b>Activité à réaliser : Transmission d'informations et échanges avec différents interlocuteurs</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Formalisation des résultats de son activité commerciale</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formaliser les résultats de son activité commerciale à sa hiérarchie sous forme de bilan ou rapport d'activités, de compte-rendu...</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Travail en équipe et en réseau</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier l'impact de son activité sur les autres services y compris dans le cadre d'un travail en réseau et à distance</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

### Compétence 4 : Analyser les besoins des clients

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :

<b>Activité à réaliser : Prise de contact et échange avec le client</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un contact efficace avec le client</li> <li>Créer des conditions favorables à l'échange avec le client</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Lecture de cahier des charges ou d'appel d'offres</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser le cahier des charges du client ou un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Questionnement et écoute du client pour identifier ses besoins et l'offre adaptée</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente</li> <li>Identifier l'offre de produits, de solutions techniques, de services correspondant aux besoins du client</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

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

<b>Activités et compétences associées</b>	<b>Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique</b>	
	<b>Suivi 1</b> Date :	<b>Suivi 2</b> Date :
<b>Activité à réaliser : Recherche et identification des informations et composantes nécessaires à l'élaboration de l'offre</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre (solutions techniques, moyens mis en œuvre, délais, conditions financières...)</li> <li>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)</li> <li>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</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Vérification de la faisabilité de l'offre</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

<b>Activité à réaliser : Formalisation d'une offre technique et commerciale</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés)</li> <li>• Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Présentation, conseil sur les produits, solutions ou services proposés, argumentation et négociation</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter et conseiller le client sur les produits, solutions, services proposés par l'entreprise en utilisant le vocabulaire adapté</li> <li>• 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</li> <li>• Conclure l'entretien</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Suivi des clients</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

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

Activités et compétences associées	Suivi des compétences acquises au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
<b>Activité à réaliser : Identification des raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recevoir et écouter une réclamation</li> <li>• Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Remontée des informations aux services de l'entreprise</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

<b>Activité à réaliser : Transmission d'une réponse adaptée au client</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<b>Activité à réaliser : Mise en œuvre et suivi des actions correctives</b>	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input checked="" type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives</li> </ul>	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non pratiquée <input type="checkbox"/> À améliorer <input checked="" type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

# Suivi du parcours de développement des compétences CQP Technico- commercial(e) des industries chimiques

## Candidat

Nom : .....

Prénom : .....

Signature :

## Tuteur

Nom : .....

Prénom : .....

Entreprise : .....

Fonction : .....

Signature :

## Formateur

Nom : .....

Prénom : .....

Entreprise : .....

Fonction : .....

**Signature :**