

CQP Inter-branches **Vente Conseil en** **magasin**



Livret de suivi du **parcours de** **développement des** **compétences**

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

Candidat

Nom :

Prénom :

Signature :

Ce livret est destiné à **suivre le parcours de formation** d'un candidat au CQPI Vente Conseil en magasin, 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 CQPI 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 doit être remis aux évaluateurs habilités par la CPNE des industries chimiques avant l'entretien d'évaluation finale des compétences.

A la fin du contrat de professionnalisation, une copie du livret est remise au salarié qu'il ait obtenu ou non le CQPI 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 21, **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 CQPI,
- d'identifier s'il peut être évalué.



Les acteurs :

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

Récapitulatif des formations suivies

MODULES DE FORMATION SUIVIS	ORGANISME DE FORMATION OU FORMATEUR INTERNE	DATES ET NOMBRE D'HEURES DE FORMATION
------------------------------------	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

COMPETENCE 1 – Accueillir et accompagner un client en magasin

Quels sont les résultats attendus?

- ➔ L'espace de vente est couvert : circulation dans l'espace de vente, prise en compte de la zone à occuper, ...
- ➔ La tenue, la présentation personnelle du vendeur sont conformes aux consignes de l'entreprise (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé, ...)
- ➔ Le vendeur se rend disponible vis-à-vis du client, il entre en contact avec lui : pause dans l'activité en cours, gestion de l'affluence, contact visuel, accueil verbal, signe de reconnaissance, ...
- ➔ Le comportement professionnel du vendeur est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (écoute, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, ...), de l'accueil à la prise de congé.
- ➔ L'accueil client est personnalisé, la phrase d'accroche est appropriée et la langue dans laquelle s'exprime le client est prise en compte
- ➔ Les objectifs et les enjeux des campagnes commerciales en cours dans le magasin sont identifiés et pris en compte : stratégie commerciale, objectifs à atteindre, ciblage de la clientèle, impacts des résultats sur le service, les ventes, l'entreprise, ...

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : accueil des clients, information des clients, gestion de l'attente des clients, 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 :

OUI

NON

COMPETENCE 2 – Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits

Quels sont les résultats attendus ?

- ➔ L'utilisation des outils permettant d'identifier les ruptures et les surstocks de produits est maîtrisée
- ➔ Les consignes visant à éviter la démarque inconnue sont respectées
- ➔ Les procédures et consignes en vigueur pour la préparation et la réalisation des inventaires sont respectées
- ➔ Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts
- ➔ Les écarts d'inventaires sont identifiés et consignés
- ➔ Les arrivages des produits du rayon ou du magasin sont suivis : pas de rayon encombré, zone tampon dégagée, ...

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : suivi des stocks, réalisation d'inventaires, identification d'écarts lors des inventaires, suivi de l'arrivée des produits en rayon et en magasin, 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 :

OUI NON

COMPETENCE 3 – Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin

Quels sont les résultats attendus ?

- ➔ Le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon, du magasin et des vitrines sont respectés
- ➔ Les actions permettant d'éviter la rupture produit ou le surstock en rayon sont mises en œuvre : suivi des ventes, transmission d'informations au sein de l'équipe, ...
- ➔ Les produits sont correctement positionnés, mis en valeur, dans les rayons, le magasin ou les vitrines
- ➔ Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, ...), de l'étiquetage des produits du rayon ou du magasin sont réalisés
- ➔ Le bon état marchand du rayon ou du magasin est vérifié tout au long de la journée (rayons ou vitrines remplis, produits rangés, propreté des meubles, rangement et dégagement des allées, ...)
- ➔ La mise en rayon est effectuée en référence au flux de clients
- ➔ Les produits devant être davantage mis en valeur sont identifiés et des propositions sont formulées
- ➔ Les produits détériorés et/ou non conformes sont repérés et retirés de l'espace de vente

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : contrôles des produits en rayon (quantité et qualité), organisation du rayon, installation et rangement des produits en rayon, contrôle du balisage et de l'étiquetage des produits, 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 :

OUI NON

COMPETENCE 4 – Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité

Quels sont les résultats attendus ?

- ➔ Les règles de circulation et de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits, mobiliers, équipements commerciaux en réception, ...
- ➔ La réserve, les racks sont propres et rangé(s)
- ➔ Des matériels et engins de manutention adaptés au poids et au volume des produits sont utilisés
- ➔ Des gestes et postures adaptés aux activités à réaliser sont mis en œuvre
- ➔ Les règles et consignes de rangement, de conservation et d'hygiène des produits sont identifiées et mises en œuvre (conservation, protection des produits, règles de sécurité notamment règles relatives aux produits dangereux, identification des produits, ...)
- ➔ Les procédures en vigueur pour le traitement des situations dangereuses sont connues et comprises

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : rangement de la réserve et des racks, utilisation de matériels et engins de manutention, contrôle de l'application des règles d'hygiène et de sécurité, 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 :

OUI NON

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 :

OUI NON

COMPETENCE 6 – Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés

Quels sont les résultats attendus ?

- ➔ Le questionnement utilisé permet d'identifier les besoins du client (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active, ...)
- ➔ Les besoins ou la demande du client sont reformulés
- ➔ La durée de l'entretien de vente est adaptée au flux de clients
- ➔ Le choix des produits et services proposés tient compte de plusieurs paramètres : profil du client, politique commerciale, opérations en cours, ...
- ➔ L'adéquation entre les produits et services proposés et les besoins du client est vérifiée
- ➔ Des produits et services additionnels, complémentaires ou de substitution sont proposés
- ➔ Les argumentaires de vente tiennent compte de l'analyse des besoins du client, des caractéristiques des produits proposés et des remarques et observations du client
- ➔ L'entretien de vente est conclu : transaction commerciale ou recherche d'implication du client (propositions effectuées au client, prise de rendez-vous, ...)
- ➔ Les procédures d'encaissement, les conditions et règles de crédit et les consignes de sécurité associées sont respectées
- ➔ Le client est informé de la politique de fidélisation de l'entreprise

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : questionnement du client et analyse de ses besoins, proposition de produits et services au client, argumentation, conclusion d'une vente, encaissement, 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 :

OUI

NON

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 :

OUI

NON

COMPETENCE 8 – Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

Quels sont les résultats attendus ?

- ➔ Les informations clefs sur les activités réalisées et à réaliser sont identifiées
- ➔ Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe sont diffusées : activités, résultats, ventes réussies, techniques de vente mises en œuvre, réclamations clients, risques de rupture ou de surstock, propositions en vue d'améliorer la relation client, rupture de stocks, surstocks, vols constatés, points à surveiller en matière de démarque inconnue, écarts d'inventaire,...
- ➔ Les informations recueillies auprès de la clientèle sont communiquées oralement ou par écrit en utilisant les outils informatiques propres à l'entreprise
- ➔ Une attention est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, les services ou les clients, sur l'entreprise, ...
- ➔ Les objectifs et les indicateurs de vente sont compris et pris en compte dans l'activité
- ➔ Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas d'incident ou de dysfonctionnement : démarque inconnue, rupture de stock, écart d'inventaire, ...

Activités réalisées en entreprise (à remplir par le candidat) :

Par exemple : transmission d'information aux membres de l'équipe de vente, au hiérarchique, à d'autres services, transmission de consignes, accueil de nouveaux arrivants, 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 :

OUI NON

SUIVI DES COMPETENCES ACQUISES PAR LE CANDIDAT

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 : Accueillir et accompagner un client en magasin		
Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activités à réaliser : Accueil et accompagnement du client en magasin	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> L'espace de vente est couvert : circulation dans l'espace de vente, prise en compte de la zone à occuper, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> La tenue, la présentation personnelle du vendeur sont conformes aux consignes de l'entreprise (tenue vestimentaire, tenue de travail, posture, présentation générale, vocabulaire utilisé, ...) 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le vendeur se rend disponible vis-à-vis du client, il entre en contact avec lui : pause dans l'activité en cours, gestion de l'affluence, contact visuel, accueil verbal, signe de reconnaissance, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le comportement professionnel du vendeur est adapté à la relation client et conforme aux exigences de l'entreprise (écoute, empathie, respect des règles de politesse et de courtoisie, maîtrise des émotions, prise d'initiative vis-à-vis du client dans le respect de ses besoins, ...), de l'accueil à la prise de congé. 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> L'accueil client est personnalisé, la phrase d'accroche est appropriée et la langue dans laquelle s'exprime le client est prise en compte 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les objectifs et les enjeux des campagnes commerciales en cours dans le magasin sont identifiés et pris en compte : stratégie commerciale, objectifs à atteindre, ciblage de la clientèle, impacts des résultats sur le service, les ventes, l'entreprise, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

**Compétence 2 :
Réaliser le suivi des stocks et la prise en charge des produits**

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activités à réaliser : Suivi des stocks et prise en charge de l'arrivage de produits	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> L'utilisation des outils permettant d'identifier les ruptures et les surstocks de produits est maîtrisée 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les consignes visant à éviter la démarque inconnue sont respectées 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les procédures et consignes en vigueur pour la préparation et la réalisation des inventaires sont respectées 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les comptages réalisés lors des inventaires sont exacts 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les écarts d'inventaires sont identifiés et consignés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les arrivages des produits du rayon ou du magasin sont suivis : pas de rayon encombré, zone tampon dégagée, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

**Compétence 3 :
Assurer le bon état marchand du rayon ou du magasin**

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activités à réaliser : Positionnement, mise en rayon, étiquetage et contrôle des produits du rayon ou du magasin	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Le plan et les règles d'implantation lors de la mise en place du rayon, du magasin et des vitrines sont respectés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les actions permettant d'éviter la rupture produit ou le surstock en rayon sont mises en œuvre : suivi des ventes, transmission d'informations au sein de l'équipe, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les produits sont correctement positionnés, mis en valeur, dans les rayons, le magasin ou les vitrines 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Des contrôles réguliers du balisage (prix, publicité, ...), de l'étiquetage des produits du rayon ou du magasin sont réalisés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le bon état marchand du rayon ou du magasin est vérifié tout au long de la journée (rayons ou vitrines remplis, produits rangés, propreté des meubles, rangement et dégagement des allées, ...). 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> La mise en rayon est effectuée en référence au flux de clients 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les produits devant être davantage mis en valeur sont identifiés et des propositions sont formulées 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les produits détériorés et/ou non conformes sont repérés et retirés de l'espace de vente 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 4 :
Mettre en œuvre les règles d'hygiène et de sécurité

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Application des règles d'hygiène et de sécurité	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Les règles de circulation et de sécurité sont connues et mises en œuvre lors du déplacement des produits, mobiliers, équipements commerciaux en réception, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> La réserve, les racks sont propres et rangé(s) 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Des matériels et engins de manutention adaptés au poids et au volume des produits sont utilisés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Des gestes et postures adaptés aux activités à réaliser sont mis en œuvre 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les règles et consignes de rangement, de conservation et d'hygiène des produits sont identifiées et mises en œuvre (conservation, protection des produits, règles de sécurité notamment règles relatives aux produits dangereux, identification des produits, ...) 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les procédures en vigueur pour le traitement des situations dangereuses sont connues et comprises 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 5 :
Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Conseil technique des clients sur les produits et les services de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Les caractéristiques techniques des produits et des services proposés par l'entreprise sont présentées au client : fonctionnalités, le cas échéant procédés de fabrication, conditions d'utilisation, de conservation, précautions à prendre pour l'utilisation et l'entretien, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le vocabulaire technique spécifique aux produits vendus est utilisé et maîtrisé 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les informations et conseils techniques délivrés sur les produits et les services spécifiques (notamment les tarifs, les taxes, les opérations promotionnelles, les soldes, les conditions et délais de livraison, les conditions de paiement), sont exacts et adaptées au client 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Différentes solutions sont présentées et proposées en réponse aux besoins du client, ainsi que différents produits, notamment les nouveaux produits 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les outils et supports d'aide à la vente à disposition du vendeur (catalogue, publicité, démonstrations, vitrine...) sont utilisés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 6 :
Analyser les besoins d'un client et vendre des produits et des services adaptés

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1	Suivi 2
	Date :	Date :
Activité à réaliser : Vente de produits et de services	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Le questionnaire utilisé permet d'identifier les besoins du client (questions ouvertes, attitude d'ouverture face au client, écoute active, ...) 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les besoins ou la demande du client sont reformulés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> La durée de l'entretien de vente est adaptée au flux de clients 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le choix des produits et services proposés tient compte de plusieurs paramètres : profil du client, politique commerciale, opérations en cours, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> L'adéquation entre les produits et services proposés et les besoins du client est vérifiée 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Des produits et services additionnels, complémentaires ou de substitution sont proposés 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les argumentaires de vente tiennent compte de l'analyse des besoins du client, des caractéristiques des produits proposés et des remarques et observations du client 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> L'entretien de vente est conclu : transaction commerciale ou recherche d'implication du client (propositions effectuées au client, prise de rendez-vous, ...) 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les procédures d'encaissement, les conditions et règles de crédit et les consignes de sécurité associées sont respectées 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Le client est informé de la politique de fidélisation de l'entreprise 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

**Compétence 7 :
Traiter les retours et les réclamations clients**

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Traitement des retours et des réclamations clients	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour de produit 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les informations délivrées sur les différentes solutions envisageables pour traiter la réclamation sont comprises par le client et conformes à la procédure en vigueur 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Lors d'une réclamation ou d'un retour, des solutions adaptées sont proposées : orientation vers l'interlocuteur compétent, proposition d'un produit de remplacement, d'un service, d'un avantage commercial, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Lors d'un retour clientèle, les opportunités de proposer un nouvel achat sont saisies 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> L'attitude adoptée et les arguments apportés face à un client exprimant un mécontentement ou de l'agressivité permet de traiter efficacement la situation : écoute, empathie, ton calme, voix posée, mise à l'écart du client mécontent, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

Compétence 8 :
Communiquer efficacement au sein de l'équipe et de l'entreprise

Activités et résultats attendus	Suivi au cours du parcours de formation en entreprise et de mise en pratique	
	Suivi 1 Date :	Suivi 2 Date :
Activité à réaliser : Transmission et traitement des information	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée	<input type="checkbox"/> Non réalisée <input type="checkbox"/> Réalisée
<ul style="list-style-type: none"> Les informations clefs sur les activités réalisées et à réaliser sont identifiées 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les informations utiles au fonctionnement de l'équipe sont diffusées : activités, résultats, ventes réussies, techniques de vente mises en œuvre, réclamations clients, risques de rupture ou de surstock, propositions en vue d'améliorer la relation client, rupture de stocks, surstocks, vols constatés, points à surveiller en matière de démarque inconnue, écarts d'inventaire,... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les informations recueillies auprès de la clientèle sont communiquées oralement ou par écrit en utilisant les outils informatiques propres à l'entreprise 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Une attention est apportée aux nouveaux membres de l'équipe : transmission de consignes, démonstration de gestes techniques, informations sur les produits, les services ou les clients, sur l'entreprise, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les objectifs et les indicateurs de vente sont compris et pris en compte dans l'activité 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale
<ul style="list-style-type: none"> Les interlocuteurs compétents sont alertés en cas d'incident ou de dysfonctionnement : démarque inconnue, rupture de stock, écart d'inventaire, ... 	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale	<input type="checkbox"/> Non mis en œuvre <input type="checkbox"/> A améliorer <input type="checkbox"/> Prêt pour l'évaluation finale

SUIVI DU PARCOURS DE DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES CQPI Vente Conseil en magasin Signatures

Candidat

Nom :

Prénom

Signature :

Tuteur

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

Signature:

Formateur

Nom :

Prénom :

Entreprise :

Fonction :

Signature: