

CQP Inter-branches Vente Conseil en magasin

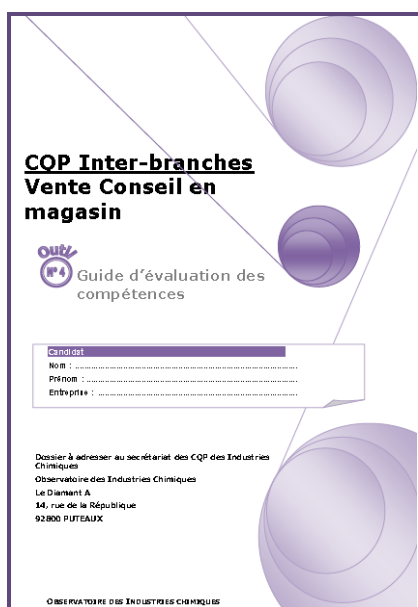


Préparation de l'évaluation des compétences par le candidat

Vous souhaitez obtenir le Certificat de Qualification Professionnelle Inter-branches (CQPI) « Vente Conseil en magasin ».

Vous préparez l'évaluation de vos compétences.

Ce document vous présente la démarche et vous permet de préparer au mieux l'évaluation de vos compétences indispensable pour l'obtention du CQPI.



- ➔ Ce CQPI est constitué de 8 compétences. Pour obtenir le CQPI dans sa totalité, vous devez être évalué et validé sur chacune de ces compétences.
- ➔ Le guide d'évaluation (image ci-contre) est l'outil permettant de vous évaluer pour chacune de ces compétences.
- ➔ Cette évaluation se déroule sous la forme d'un entretien avec deux évaluateurs au moins. Elle est complétée par une observation de vos activités en situation de travail.

Les acteurs de l'évaluation des compétences



- ➔ Vous-même
- ➔ Les évaluateurs :
 - Un ou des **professionnels du métier** : par exemple, votre supérieur hiérarchique ou son représentant
 - Un **évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques**, il est le garant du respect du dispositif de CQP créée par les partenaires sociaux des industries chimiques

Déroulement de l'évaluation des compétences

L'évaluation se déroule **sous la forme d'un entretien** entre les évaluateurs et vous-même. Cet entretien est basé sur le bilan de vos activités réalisées durant une période et sur les différents documents et éléments issus de cette activité.

Il est **complété par une observation** de vos activités en situation de travail. Ces éléments vous seront précisés par vos évaluateurs.

Au cours de l'entretien, les évaluateurs remplissent la grille d'évaluation. Cette grille est présentée sous cette forme :

| Résultats attendus observables et/ou mesurables <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i> | Evaluation | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| | OUI | NON |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |
| <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"/> | <input type="checkbox"/> |

A la fin de l'entretien, vous devrez **signer** le guide d'évaluation des compétences. Vous aurez la possibilité **d'ajouter des commentaires** sur le document récapitulatif de l'évaluation que vous signerez également.

Ces deux documents seront transmis au jury paritaire national qui décidera de la délivrance de tout ou partie du CQPI en fonction de vos résultats.

Un CQPI est délivré si toutes les compétences sont validées lors de l'évaluation.

En cas de validation partielle, le candidat garde le bénéfice des compétences acquises durant 5 ans à compter de la date de décision du jury paritaire national.

Le jury paritaire national se réunit au moins deux fois par an. Les dates sont disponibles sur le site internet de l'observatoire de branche : www.observatoireindustrieschimiques.com.

QUAND EST ORGANISEE L'EVALUATION ?

L'évaluation intervient **lorsque les compétences sont acquises**, après une période de mise en pratique de ces compétences en situation professionnelle.

Elle peut se dérouler en différentes étapes, au fur et à mesure de l'acquisition des compétences. Elle peut également se dérouler en une seule étape, sur l'ensemble des compétences. Les évaluateurs vous préciseront de quelle façon l'évaluation se déroulera pour vous.

Les évaluateurs vous communiqueront la date de l'entretien d'évaluation au moins huit jours calendaires avant.

COMMENT PREPARER L'EVALUATION ?

Vous pouvez demander à votre responsable hiérarchique de vous communiquer une copie du guide d'évaluation des compétences du CQPI Vente Conseil en magasin que vous souhaitez obtenir.

Pour préparer l'entretien d'évaluation des compétences, vous pouvez lister **des exemples de situations professionnelles rencontrées, en lien avec chacune des compétences**. Cela vous permettra d'illustrer votre propos avec des exemples précis lors de l'entretien.

Pour préparer votre évaluation, il est également important de **rassembler les différents éléments issus de votre activité professionnelle** ou de votre période de mise en pratique en situation professionnelle, par exemple :

- > procédures, instructions, règles de travail que vous utilisez
- > documents et outils de suivi des stocks,
- > plan d'implantation du rayon ou du magasin,
- > dossiers techniques sur les produits et les services proposés par l'entreprise
- > documents de traitement des retours ou réclamations clients
- > ou tout autre document issu de votre activité

Dans les pages suivantes, vous trouverez des exemples de documents écrits ou d'éléments à préparer pour chacune des compétences

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, ...

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- Où vous avez personnalisé l'accueil client
- Où vous avez géré un nombre important de clients vous sollicitant au même moment.

Vous pourrez expliquer le contexte, les actions que vous avez mises en œuvre, le comportement que vous avez adopté.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- Procédures, consignes, instructions concernant l'accueil des clients
- Documents liés aux objectifs et enjeux des campagnes commerciales
- ...

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

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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, ...

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- ➔ Où vous avez identifié des ruptures ou des surstocks de produits
- ➔ Où vous avez identifié et traité des écarts lors d'un inventaire.

Vous pourrez expliquer le contexte, les écarts rencontrés et les actions que vous avez menées.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, consignes, instructions de suivi des stocks et d'inventaire
- ➔ Bons de réception
- ➔ Outils et documents renseignés par le candidat lors des inventaires
- ➔ ...

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

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- ➔ Où vous avez réalisé l'installation et la mise en valeur des produits dans le rayon, le magasin, les vitrines :

Vous pourrez détailler le contexte, les modalités de mise en valeur des produits, les étiquetages et balisages mis en place, les contrôles réalisés dans les rayons et les actions mises en œuvre en cas de produits détériorés ou non conformes dans les rayons.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, règles et consignes d'hygiène, de sécurité, d'esthétique
- ➔ Consignes liées à la politique commerciale de l'entreprise
- ➔ Plan d'implantation, photos des rayons
- ➔ ...

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

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez expliquer :

- ➔ les règles de circulation, d'hygiène et de sécurité que vous appliquez en réserve, dans les rayons et lors de la manutention des produits,
- ➔ les risques liés au non respect de ces règles.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, consignes, instructions
- ➔ Règles de circulation
- ➔ Règles et consignes de sécurité
- ➔ ...

COMPETENCE 5 – Conseiller techniquement le client sur les produits et les services proposés par l'entreprise

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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, ...
- ➔ Le vocabulaire technique spécifique aux produits vendus est utilisé et maîtrisé
- ➔ 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
- ➔ Différentes solutions sont présentées et proposées en réponse aux besoins du client, ainsi que différents produits, notamment les nouveaux produits
- ➔ Les outils et supports d'aide à la vente à disposition du vendeur (catalogue, publicité, démonstrations, vitrine...) sont utilisés

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- ➔ Où vous avez apporté des informations et des conseils techniques adaptés au client :

Vous pourrez détailler le contexte, les éléments recueillis auprès du client, les différentes solutions présentées au client, les informations et conseils techniques apportés.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, instructions
- ➔ Fiches techniques concernant les produits et les services
- ➔ Outils et supports d'aide à la vente
- ➔ ...

Vous pouvez expliquer dans quelles circonstances vous utilisez ces documents et pour quels types de produits.

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

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- ➔ D'entretien de vente où vous avez analysé les besoins d'un client

Vous pourrez détailler le contexte, les questions posées au client, les éléments recueillis auprès du client, le choix des produits et services proposés en fonction de la situation, les arguments de vente, les objections traitées, la conclusion et la vente.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, consignes, instructions
- ➔ Outils de suivi des clients
- ➔ ...

COMPETENCE 7 – Traiter les retours et les réclamations clients

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ Les questions posées permettent d'identifier les raisons de la réclamation ou du retour de produit
- ➔ Les informations délivrées sur les différentes solutions envisageables pour traiter la réclamation sont comprises par le client et conformes à la procédure en vigueur
- ➔ 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, ...
- ➔ Lors d'un retour clientèle, les opportunités de proposer un nouvel achat sont saisies
- ➔ 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, ...

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez préparer un ou des exemple(s) de situations :

- ➔ Où vous avez traité un retour ou une réclamation client.

Vous pourrez expliquer le contexte, le comportement du client et les actions que vous avez menées.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, instructions liés au traitement des retours ou réclamations
- ➔ Fiches de suivi et de traitement des retours ou réclamations
- ➔ ...

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

Quels sont les résultats attendus observables et/ou mesurables ?

- ➔ 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, ...

Afin de vous aider lors de l'entretien, vous pouvez détailler :

- ➔ différentes situations professionnelles où vous échangez avec les membres de l'équipe de vente, votre hiérarchique, les autres services.

Vous pouvez expliquer le contexte, les informations que vous transmettez et les informations que vous traitez, les supports utilisés pour ces échanges.

Vous pouvez également préparer des exemples de documents pouvant être présentés aux évaluateurs :

- ➔ Procédures, consignes, instructions
- ➔ Supports de communication utilisés dans l'entreprise (cahier de consignes, mails, outils de suivi des produits ...)
- ➔ Fiches d'anomalies
- ➔ Outils de suivi des indicateurs de vente
- ➔ ...