

# CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques



## Dossier VAE

<b>Candidat</b>
<b>Nom :</b>
<b>Prénom :</b> .....
<b>Signature :</b>



---

Ce document a pour objectif de vous permettre de **présenter votre expérience** en vue de l'obtention du **CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques** par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience.

Ce document doit être remis aux évaluateurs habilités par la CPNE des industries chimiques avant l'entretien d'évaluation finale des compétences, **il sera examiné lors de l'entretien avec les évaluateurs.**

Pour répondre aux questions qui vous sont posées, utilisez la 1<sup>ère</sup> personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même en entreprise, sur votre implication personnelle, quelle que soit la durée de votre expérience. Ce document sera d'autant plus parlant et agréable à consulter que vous apporterez des **exemples précis et détaillés** d'actions que vous avez réalisées.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience. N'hésitez pas à vous exprimer ! Les espaces consacrés aux réponses peuvent être agrandis en fonction de vos besoins ...

---

# La Validation des Acquis de l'Expérience : mode d'emploi

## Principes de la Validation des Acquis de l'Expérience

Le principe de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel d'un diplôme, d'un titre ou d'un Certificat de Qualification Professionnelle.

Pour obtenir le CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques par la VAE les étapes sont les suivantes :

- ➔ Renseignement du dossier candidat (en cochant la case Validation des acquis de l'expérience), pour vérifier si le candidat présente une expérience d'au minimum 1 année en tant que technico-commercial,
- ➔ Renseignement par le candidat du dossier VAE du CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques
- ➔ Evaluation du candidat : elle se déroule sous la forme d'un entretien entre deux évaluateurs et le candidat, sur la base du dossier VAE et permet de compléter le livret d'évaluation.
- ➔ Transmission du livret d'évaluation renseigné à la CPNE,
- ➔ Validation sur dossier par le jury paritaire national.

La décision du jury peut porter sur :

- > une **validation totale** du CQP,
- > une **validation partielle** du CQP : les compétences validées sont indiquées par le jury
- > Pas de validation

Dans le cas où le jury délivre uniquement certaines compétences, le candidat peut poursuivre son parcours :

- ➔ **soit en suivant une formation sur les** compétences manquantes, **au sein d'un organisme de formation,**
- ➔ **soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui manquent.**

**A noter !** Les compétences acquises le sont **définitivement**, à condition que le référentiel ne soit pas modifié.

## Définition du métier Technico-commercial(e) des industries chimiques

Le **CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques** est en lien avec le métier de Technico-commercial(e).

Le (la) technico-commercial(e) possède une expertise technique (connaissance approfondie des produits industriels et services de l'entreprise) doublée d'une compétence commerciale.

Porteur de l'image et de la culture de son entreprise, le (la) technico-commercial(e) a en charge la prospection et le développement du chiffre d'affaires de gammes de produits industriels ou de services de son entreprise, sur un territoire géographique défini.

Il (elle) démarché des clients et des prospects professionnels. À partir d'une analyse des besoins de ses clients formalisés par un appel d'offres ou d'un cahier des charges et de son expertise technique, il (elle) propose des solutions industrielles pertinentes sur le plan des fonctionnalités techniques, de la mise en œuvre et des services apportés. Il (elle) les formalise dans un document technique et commercial.

Il (elle) réalise le suivi de l'exécution des contrats, le suivi de ses clients, s'assure de leur satisfaction et met en œuvre des actions correctives, le cas échéant.

Il (elle) réalise le suivi budgétaire et assure le reporting de son activité.

Il (elle) exerce son activité en autonomie, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, et de son champ de responsabilité fixé par l'entreprise et sous la direction d'un responsable hiérarchique (par exemple le directeur commercial).

Il/ elle travaille en collaboration avec différents services de l'entreprise (par exemple : service commercial, service technique, service de développement industriel, service de production industrielle...) et/ ou avec des fournisseurs, en langue française ou étrangère.

## Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques par la VAE

Les candidats doivent disposer d'une **expérience d'encadrement d'une équipe de conditionnement dans les industries chimiques**.

La **durée de l'expérience** correspondant à **cette condition** doit être au minimum de **1 an**. Il s'agit de la **durée réelle de l'expérience**, y compris en discontinu, et non d'une période.

*« Lorsqu'il s'agit d'activités réalisées en formation initiale ou continue, peuvent être prises en compte les périodes de formation en milieu professionnel, les périodes de mise en situation en milieu professionnel, les stages pratiques, les préparations opérationnelles à l'emploi et les périodes de formation pratique de contrat d'apprentissage, de contrat de professionnalisation ou de contrat unique d'insertion. » (Décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017).*

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

- **Compétence 1** – Elaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

- **Compétence 2** – Assurer le suivi de son activité commerciale
- **Compétence 3** – Communiquer avec différents interlocuteurs
- **Compétence 4** – Analyser les besoins des clients
- **Compétence 5** – Elaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients
- **Compétence 6** – Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration

Le candidat est évalué sur ces 6 compétences à travers le dossier VAE et l'entretien avec deux évaluateurs : un professionnel du métier et un évaluateur habilité par la CPNE des Industries chimiques. Le candidat obtient le CQP si les 6 compétences sont validées par le jury.

## Organisation et suivi du conditionnement

### *en lien avec la compétence 1 : « Elaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales »*

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| ➔ <b>Recueil d'informations liées à votre secteur</b>              | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise</b> | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Elaboration de fichiers de prospects</b>                      | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Organisation de votre activité commerciale</b>                | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Prospection et prise de rendez-vous</b>                       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Sur quel(s) secteur(s) avez-vous travaillé? Quels produits, solutions techniques ou services proposiez-vous à vos clients ?



Quelles informations avez-vous recherchées sur votre secteur (sur les entreprises, leur évolutions, leur potentiel, les concurrents) ? A partir de quelles sources ? Comment vérifiez-vous vos sources ?



**Evaluez-vous la part de marché potentielle** que pouvait occuper votre entreprise sur le secteur ? Par quels moyens ?



Comment faisiez-vous pour décliner la politique commerciale de votre entreprise en **objectifs opérationnels** sur votre secteur ?



Avez-vous **proposé des modifications de vos objectifs commerciaux ou des outils ou documents** de votre entreprise ? A partir d'un exemple concret, vous pouvez expliquer le contexte et ce que vous aviez proposé.



Comment réalisez-vous **la qualification de vos prospects** et **l'identification de nouveaux marchés** ? **Quel(s) outil(s)** utilisez-vous ? A quoi étiez-vous attentif(ive) lors du **renseignement du ou des outil(s)** ?



Comment **vous organisez-vous** pour répondre à vos objectifs ? Comment identifiez-vous **vos priorités** ? Utilisez-vous **des outils** ?



Quels étaient **les moyens à votre disposition** pour réaliser vos activités commerciales (outils, documents, autres ressources matérielles) ?





Comment vous **organisez-vous** pour **prospector** ou **prendre des rendez-vous** ? Réalisez-vous **des relances** ? **Quels résultats** obteniez-vous en termes de prise de rendez-vous ?



## Suivi de son activité commerciale

*en lien avec la compétence 2 : « Assurer le suivi de son activité commerciale »*

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- |   |                              |                              |
|---|------------------------------|------------------------------|
| ➔ <b>Suivi de la satisfaction client et des actions d'amélioration</b>                                    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Mise à jour régulière du fichier des clients et des prospects</b>                                    | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Elaboration et renseignement de tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale</b> | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ <b>Mise en place d'actions correctives suite à une analyse des résultats des actions commerciales</b>   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Comment vous assurez-vous de la **satisfaction de vos clients** concernant les produits, solutions techniques ou services vendus ?



Aviez-vous proposé des actions d'amélioration afin de résoudre une insatisfaction d'un client ? Aviez-vous réalisé **leur suivi auprès du client** ? A qui aviez-vous **transmis le résultat de ce suivi** ?

Vous pouvez détailler un exemple concret et ce que vous aviez proposé.



Réalisez-vous **la mise à jour de votre fichier client et prospect** ? **Quels outils** utilisez-vous ? Quand réalisez-vous cette mise à jour ?



Avez-vous élaboré **des tableaux de suivi de votre activité et des performances commerciales** ? Lesquels ? **Quels indicateurs** avez-vous utilisés ? Quand les renseigniez-vous ? Donnez un exemple



**Quel(s) outil(s)** utilisez-vous pour **analyser les résultats** de vos actions commerciales? Avez-vous été confronté(e) à des écarts ? Quelles actions correctives avez-vous proposées ?

Vous pouvez détailler un exemple concret d'un écart rencontré et ce que vous aviez proposé





## Communication avec différents interlocuteurs

*en lien avec la compétence 3 : « Communiquer avec différents interlocuteurs »*

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- ➔ **Communication et échanges avec différents interlocuteurs**  Oui  Non
- ➔ **Formalisation des résultats de son activité commerciale sous forme de bilan, compte-rendu d'activité...**  Oui  Non

Transmettez-vous des **informations sur vos clients, vos prospects, de nouveaux marchés** à votre hiérarchie, aux autres services de votre entreprise ? A l'aide de quels média ? Donnez des exemples.



**Formalisez-vous les résultats** de votre activité commerciale ? Sous quelle forme ? Auprès de qui ? A quoi étiez-vous attentif(ive) ?



Avec quels services étiez-vous en relation ? Quel était l'**impact de votre activité** sur ces services ?



## Identification des besoins des clients

*en lien avec la compétence 4 : « Analyser les besoins des clients »*

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- ➔ **Prise de contact et échange avec le client**  Oui  Non
- ➔ **Identification de l'offre de produits, de solutions techniques ou de service adaptée au client à partir d'un questionnaire du client ou de l'analyse d'un cahier des charges ou appel d'offres**  Oui  Non

Quelles **techniques de prise de contact** avec vos clients utilisiez-vous ? Comment faisiez-vous pour créer une relation de qualité et personnalisée avec vos clients ? A quoi étiez-vous attentif(ive) lors de ses échanges ?



Pour quelques exemples, **quelles questions posiez-vous** à votre client ? Quelles **informations complémentaires** aviez-vous recueillies ? Par quels moyens ? **Quelle offre de produits, de solutions techniques ou de services adaptée** au client vous aviez identifiée ?



Quelles données liées à **la réglementation** en vigueur pour l'entreprise ou le client avez-vous recherchées ?



Quelles données liées à **la politique commerciales** de l'entreprise avez-vous recherchées pour répondre aux besoins du client ?



Avez-vous déjà analysé **un cahier des charges ou un appel d'offres** d'un client ? Pour un exemple concret, quel format avait-il ? Comment avez-vous analysé ce document ? Quelles informations avez-vous recherchées ?





## Elaboration d'une offre industrielle technique et commerciale

### en lien avec la compétence 5 : « Elaborer une offre industrielle technique et commerciale adaptée aux besoins des clients »

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- ➔ **Recherche d'informations et composantes nécessaires à l'élaboration de l'offre industrielle, technique et commerciale**  Oui  Non
- ➔ **Formalisation d'une offre technique et commerciale**  Oui  Non
- ➔ **Présentation, conseil sur les produits, solutions ou services proposés, argumentation et négociation**  Oui  Non

**Quelles informations recherchez-vous** pour rédiger votre offre ? Des informations sur les produits, la politique commerciale et financière de votre entreprise, la réglementation, le droit commercial ?

Avez-vous recherché des **informations en langue étrangère** ? Donnez des exemples.



Par quel moyen vérifiez-vous la **faisabilité d'une offre**? Auprès de quels services, Quels fournisseurs ?



Aviez-vous rédigé **une offre technique et commerciale** ? Sur quels supports ? **Quelles données** aviez-vous formalisées dans vos offres ? A quoi êtes-vous vigilant(e) ?

Vous pouvez expliquer et apporter des exemples



Lors de la présentation de vos propositions, **quels conseils avez-vous apportés** à vos clients ? **Quelles objections** aviez-vous rencontrées de la part de vos clients ? Comment **aviez-vous argumenté** et **négocié** ? Comment **concluez-vous vos entretiens** ?

Vous pouvez vous appuyer sur des exemples concrets



Comment faisiez-vous pour **maintenir une relation commerciale de qualité avec des clients** ? Vous pouvez détailler des exemples concrets.



## Traitement des réclamations des clients

**en lien avec la compétence 6 : « Traiter les réclamations des clients et identifier les points d'amélioration »**

Vous réalisez ou vous avez réalisé les activités suivantes :

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| ➔ Recherche des raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ Remontée des informations aux services de l'entreprise                       | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ Transmission d'informations sur le suivi de la réclamation au client         | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| ➔ Mise en œuvre et suivi des actions correctives                               | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

Aviez-vous été confronté(e) à **une réclamation, une insatisfaction d'un client ou un litige** ? **Comment avez-vous reçu** cette réclamation, cette insatisfaction ou ce litige ?

Vous pouvez préciser pour deux exemples concrets, le contexte, la gravité de la réclamation et les informations que vous avez recherchées.



**Quelles réponses et informations** avez-vous transmises concernant ces deux exemples ? Par quels moyens avez-vous transmis cette réponse ? Qu'avez-vous vérifié ?



Aviez-vous **mis en œuvre et suivi des actions correctives** suite à ces réclamations ? Quelles actions correctives avez-vous proposées ? Comment avez-vous assuré leur suivi ?



# DOSSIER VAE

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

### Signature

#### ATTESTATION

Je soussigné (e): .....

Né(e) le : \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_ à : .....

Adresse : .....

.....  
.....

Déclare conformes et sincères les renseignements apportés dans ce dossier et demande certification de mes compétences pour l'obtention du CQP Technico-commercial(e) des industries chimiques.

Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

**Date et signature du candidat :**