



bières



filière

Attaché de gestion
dans une structure
de direction

administration



*CQP validé par la CPNE
de la branche « Production
d'eaux embouteillées,
des boissons rafraîchissantes
sans alcool et des bières »
du 12 décembre 2006.*

Introduction

3

Dans le livret « Faites avancer votre projet, pensez CQP », vous avez pu découvrir ce qu'est un CQP, ce qu'il peut vous apporter, à vous et à votre entreprise, et la meilleure façon de le mettre en place.

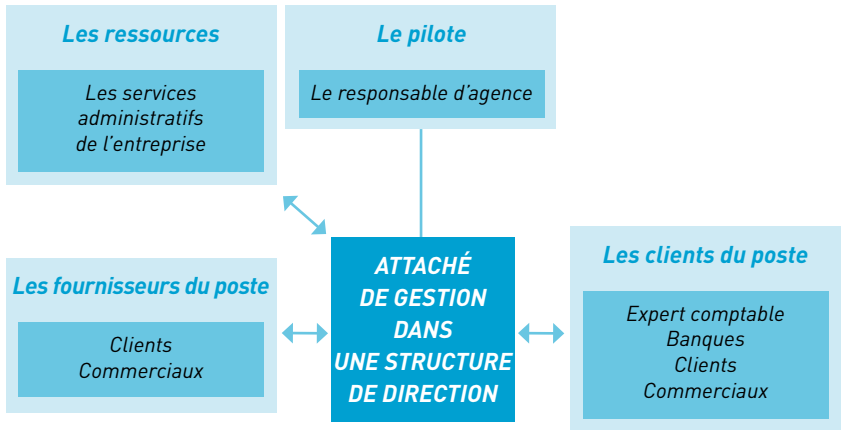
Le document que vous avez entre les mains vous permettra d'aller plus loin dans vos démarches en vous apportant tous les éléments d'information nécessaires quant au CQP « Attaché de gestion dans une structure de direction ». Vous y trouverez l'ensemble des référentiels, ainsi que la définition de l'emploi et des relations fonctionnelles pour le métier d' « Attaché de gestion dans une structure de direction ».

Il existe des livrets comme celui-ci pour chacun des CQP définis par la CPNEF des activités de production d'eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bières.

Sommaire

Les différentes relations fonctionnelles	4
La définition de l'emploi	5
Le référentiel emploi	6
Le référentiel compétences	8
Les compétences par domaine	12
La grille de synthèse des résultats du CQP « Attaché de gestion dans une structure de direction »	15

Les différentes relations fonctionnelles

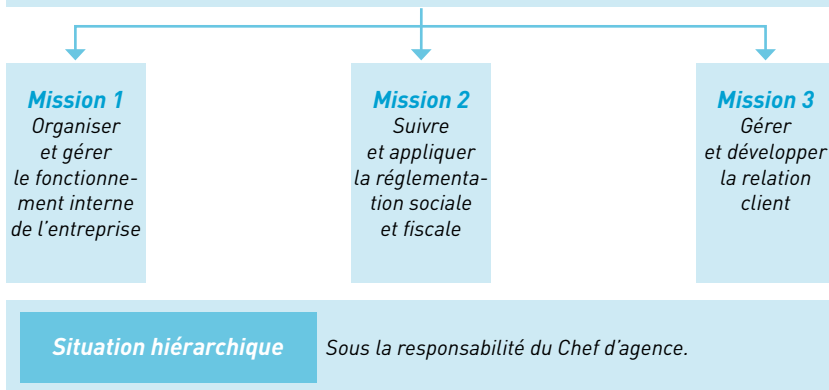


La définition de l'emploi

Finalité / fonction

(Il s'agit de la raison d'être d'une situation de travail au sein d'une organisation)

Assurer le suivi et le traitement des dossiers de gestion, en analysant et réalisant les tâches liées à l'organisation interne de l'entreprise, au commercial et au juridique tout en respectant les règles comptables, fiscales et sociales et en maîtrisant les outils informatiques existants.



Assurer le suivi et le traitement des dossiers de gestion, en analysant et réalisant les tâches liées à l'organisation interne de l'entreprise, au commercial et au juridique tout en respectant les règles comptables, fiscales et sociales et en maîtrisant les outils informatiques existants.

M 1 / Organiser et gérer le fonctionnement interne de l'entreprise

M1A1* - Organiser et assurer un classement bureautique et papier pour le partage et la conservation de l'information.

M1A2 - Créer et suivre des tableaux de bord et des outils de contrôle de gestion et de gestion financière.

M1A3 - Renseigner et informer l'expert-comptable en traitant les informations à caractère financier.

M1A4 - Négocier les opérations financières avec les banques.

M1A5 - Suivre les plans d'action des commerciaux.

M1A6 - Assurer une relation étroite et directe avec le Responsable d'agence.

M1A7 - Organiser et coordonner l'activité du Responsable d'agence.

M 2 / Suivre et appliquer la réglementation sociale, fiscale et comptable

M2A1 - Collecter et actualiser les informations juridiques, comptables et fiscales nécessaires à l'agence.

M2A2 - Mettre en place et suivre un processus administratif afin de planifier et coordonner les opérations de transport et les formalités douanières.

M2A3 - Suivre juridiquement les dossiers (contentieux, baux, législation du travail).

M 3 / Gérer et développer la relation client

À l'export

M3A1 - Créer ou développer des relations commerciales en direct, par téléphone, par lettres ou visites.

M3A2 - Participer à des salons ou à des foires.

Le cas échéant, sur le marché national

M3A3 - Rechercher de nouveaux marchés.

M3A4 - Promouvoir et vendre les produits de l'entreprise.

M3A5 - Organiser des salons et y recevoir des clients.

Le référentiel compétences

M 1 / Organiser et gérer le fonctionnement interne de l'entreprise

M1A1 - Organiser et assurer un classement bureautique et papier pour le partage et la conservation de l'information.

M1A2 - Créer et suivre des tableaux de bord et des outils de contrôle de gestion et de gestion financière.

M1A3 - Renseigner et informer l'expert-comptable en traitant les informations à caractère financier.

M1A4 - Négocier les opérations financières avec les banques.

M1A5 - Suivre les plans d'action des commerciaux.

M1A6 - Assurer une relation étroite et directe avec le Responsable d'agence.

M1A7 - Organiser et coordonner l'activité du Responsable d'agence.

Connaissances

LC4 - Décrire les méthodes de contrôle de gestion.

LC5 - Décrire les méthodes d'analyse financière.

LC6 - Décrire les notions comptables nécessaires pour gérer un budget.

BC1 - Identifier les différents usages des logiciels bureautiques.

BC2 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, consultation et recherche d'informations, télétransmission de données, création d'un document, publipostages, etc.).

BC3 - Expliquer la construction des tableaux de bord (formules, tableaux croisés dynamiques, sous-totaux, etc.).

OC1 - Expliquer les procédures de travail interne : organisation du secrétariat, de la comptabilité et du commercial.

OC2 - Expliquer le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi, etc.).

OC3 - Identifier les différents supports de stockage de l'information.

CPC1 - Citer les bases et attitudes d'une bonne communication.

CPC2 - Dessiner l'organigramme interne de l'entreprise.

CPC3 - Lister les différentes situations de communication.

CPC4 - Décrire les techniques d'écoute active et de questionnement.

CPC6 - Décrire une méthode de prise de notes.

CPC7 - Tenir une conversation dans une langue étrangère.

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M 1 / Organiser et gérer le fonctionnement interne de l'entreprise

Compétences

Savoir-faire

- LSF1** - Contrôler la cohérence des données.
- LSF2** - Construire des documents de synthèse sous l'angle financier et comptable.
- LSF3** - Appliquer correctement les normes comptables et les normes fiscales en vigueur.
- LSF4** - Prendre en compte les objectifs de gestion de l'entreprise et les délais légaux de production des informations.
- LSF5** - Suivre la situation financière de l'entreprise.
- BSF1** - Concevoir et mettre en place des outils bureautiques de gestion et de classement.
- BSF2** - Mettre en œuvre des tableaux de bord de gestion.
- BSF3** - Créer des dossiers et les faire vivre astucieusement.
- BSF4** - Trier / classer les informations pertinentes.
- BSF5** - Choisir les logiciels adéquats suivant la nature du document à produire.
- BSF6** - Réaliser en autonomie des documents informatiques et des opérations télématiques.
- OSF1** - Classer des documents papier et faire évoluer le plan du classement.
- OSF2** - Élaborer et faire évoluer des procédures.
- OSF3** - Planifier son activité en tenant compte des échéances et des priorités.
- OSF4** - Tenir un agenda.
- OSF5** - Rassembler les informations et les documents nécessaires à une activité de l'entreprise.
- OSF7** - Choisir un ou des moyen(s) de transport adapté(s) à un déplacement.
- OSF8** - Réserver un séjour hôtelier.
- CPSF1** - Communiquer efficacement avec des interlocuteurs externes et internes.
- CPSF4** - Rédiger des écrits professionnels.
- CPSF5** - Rendre compte de l'avancement d'un projet ou d'un dossier.
- CPSF6** - Prendre des notes.
- CPSF7** - Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement.

Qualités / Aptitudes : sens du relationnel, de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse, courtoisie, empathie, écoute active, réactivité.

M 2 / Suivre et appliquer la réglementation sociale, fiscale et comptable

M2A1 - Collecter et actualiser les informations juridiques, comptables et fiscales nécessaires à l'agence.

M2A2 - Mettre en place et suivre un processus administratif afin de planifier et coordonner les opérations de transport et les formalités douanières.

M2A3 - Suivre juridiquement les dossiers (contentieux, baux, législation du travail).

Connaissances

LC1 - Identifier les sources pour actualiser les informations législatives nécessaires à l'entreprise.

LC2 - Citer les généralités en matière de droit social et fiscal et en comptabilité.

LC3 - Citer les généralités sur la législation relative à l'export et au transport.

LC7 - Identifier les évolutions juridiques, comptables et fiscales ayant des conséquences pour l'entreprise.

BC1 - Identifier les différents usages des logiciels bureautiques.

BC2 - Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, consultation et recherche d'informations, télétransmission de données, création d'un document, publipostages, etc.).

BC3 - Expliquer la construction des tableaux de bord (formules, tableaux croisés dynamiques, sous-totaux, etc.).

OC1 - Expliquer les procédures de travail interne : organisation du secrétariat, de la comptabilité et du commercial.

OC2 - Expliquer le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi, etc.).

OC3 - Identifier les différents supports de stockage de l'information.

CPC1 - Citer les bases et attitudes d'une bonne communication.

CPC6 - Décrire une méthode de prise de notes.

Savoir-faire

LSF6 - Rechercher des informations à caractère juridique, comptable et fiscal.

BSF1 - Concevoir et mettre en place des outils bureautiques de gestion et de classement.

BSF2 - Mettre en œuvre des tableaux de bord de gestion.

BSF4 - Trier / classer les informations pertinentes.

OSF1 - Classer des documents papier et faire évoluer le plan du classement.

OSF2 - Élaborer et faire évoluer les procédures.

OSF3 - Planifier son activité en tenant compte des échéances et des priorités.

OSF5 - Rassembler les informations et les documents nécessaires à une activité de l'entreprise.

CPSF4 - Rédiger des écrits professionnels.

CPSF5 - Rendre compte de l'avancement d'un projet ou d'un dossier.

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

M 3 / Gérer et développer la relation client

À l'export

M3A1 - Créer ou développer des relations commerciales en direct, par téléphone, par lettres ou visites.

M3A2 - Participer à des salons ou à des foires.

Le cas échéant, sur le marché national

M3A3 - Rechercher de nouveaux marchés.

M3A4 - Promouvoir et vendre les produits de l'entreprise.

M3A5 - Organiser des salons et y recevoir des clients.

Compétences	Connaissances
	COC1 - Identifier le secteur de l'entreprise.
	COC2 - Citer les différents fournisseurs de l'entreprise.
	COC3 - Décrire les différents types de clients.
	COC4 - Décrire la politique commerciale de l'entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.
	COC5 - Décrire la composition et les missions de l'équipe commerciale.
	COC6 - Décrire les techniques d'argumentation et de réponses aux objections.
	OC4 - Identifier les délais et les problèmes de logistique dans l'organisation d'un déplacement ou d'une manifestation commerciale.
	OC5 - Identifier les usages et exigences des organisateurs de salons ou de foires.
	CPC2 - Dessiner l'organigramme interne de l'entreprise.
	CPC3 - Lister les différentes situations de communication.
	CPC4 - Décrire les techniques d'écoute active et de questionnement.
	CPC5 - Situer et définir le rôle de ses interlocuteurs.
	CPC7 - Tenir une conversation dans une langue étrangère.

Savoir-faire
COSF1 - Rechercher et analyser des informations à caractère commercial.
COSF2 - Construire un argumentaire et répondre aux objections en français.
COSF3 - Construire un argumentaire et répondre aux objections dans une langue étrangère.
COSF4 - Utiliser sa connaissance de l'environnement pour gérer la relation client.
COSF5 - Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation.
COSF6 - Identifier l'interlocuteur décideur chez un client.
COSF7 - Rechercher des nouveaux partenaires commerciaux à l'international, en français et dans une langue étrangère.
COSF8 - Accueillir et communiquer en face à face avec des clients ou des prospects.
COSF9 - Démarcher des clients ou des prospects par téléphone.
COSF10 - Recueillir, analyser et synthétiser des informations lors d'une manifestation commerciale.
OSF5 - Rassembler les informations et les documents nécessaires à une activité de l'entreprise.
OSF6 - Planifier et coordonner une manifestation ou un déplacement.
OSF7 - Choisir un ou des moyen(s) de transport adaptés à un déplacement.
OSF8 - Réserver un séjour hôtelier.
OSF9 - Piloter la création d'un stand d'exposition dans un salon professionnel.
CPSF2 - Présenter clairement des informations en français.
CPSF3 - Présenter clairement des informations dans une langue étrangère.
CPSF7 - Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement.

Qualités / Aptitudes : sens du relationnel, de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse, courtoisie, empathie, écoute active, réactivité.

Les compétences par domaine

	COMMERCIAL	LEGISLATION-GESTION-COMPTABILITE
Connaissances	<p>COC1 - Identifier le secteur de l'entreprise.</p> <p>COC2 - Citer les différents fournisseurs de l'entreprise.</p> <p>COC3 - Décrire les différents types de clients.</p> <p>COC4 - Décrire la politique commerciale de l'entreprise et citer ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits.</p> <p>COC5 - Décrire la composition et les missions de l'équipe commerciale.</p> <p>COC6 - Décrire les techniques d'argumentation et de réponses aux objections.</p>	<p>LC1 - Identifier les sources pour actualiser les informations législatives nécessaires à l'entreprise.</p> <p>LC2 - Citer les généralités en matière de droit social et fiscal et en comptabilité.</p> <p>LC3 - Citer les généralités sur la législation relative à l'export et au transport.</p> <p>LC4 - Décrire les méthodes de contrôle de gestion.</p> <p>LC5 - Décrire les méthodes d'analyse financière.</p> <p>LC6 - Décrire les notions comptables nécessaires pour gérer un budget.</p> <p>LC7 - Identifier les évolutions juridiques, comptables et fiscales ayant des conséquences pour l'entreprise.</p>
Savoir-faire	<p>COSF1 - Rechercher et analyser des informations à caractère commercial.</p> <p>COSF2 - Construire un argumentaire et répondre aux objections en français.</p> <p>COSF3 - Construire un argumentaire et répondre aux objections dans une langue étrangère.</p> <p>COSF4 - Utiliser sa connaissance de l'environnement pour gérer la relation client.</p> <p>COSF5 - Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation.</p> <p>COSF6 - Identifier l'interlocuteur décideur chez un client.</p> <p>COSF7 - Rechercher des nouveaux partenaires commerciaux à l'international, en français et dans une langue étrangère.</p> <p>COSF8 - Accueillir et communiquer en face à face avec des clients ou des prospects.</p> <p>COSF9 - Démarcher des clients ou des prospects par téléphone.</p> <p>COSF10 - Recueillir, analyser et synthétiser des informations lors d'une manifestation commerciale.</p>	<p>LSF1 - Contrôler la cohérence des données.</p> <p>LSF2 - Construire des documents de synthèse sous l'angle financier et comptable.</p> <p>LSF3 - Appliquer correctement les normes comptables et les normes fiscales en vigueur.</p> <p>LSF4 - Prendre en compte les objectifs de gestion de l'entreprise et les délais légaux de production des informations.</p> <p>LSF5 - Suivre la situation financière de l'entreprise.</p> <p>LSF6 - Rechercher des informations à caractère juridique, comptable et fiscal.</p>
<p>Qualités / Aptitudes : sens du relationnel, de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse, courtoisie, empathie, écoute active, réactivité.</p>		

Codage

PP : Produit Process
OI : Outils Installation
Q : Qualité
H : Hygiène

S : Sécurité
CP : Communication Professionnelle
C : Connaissances
SF : Savoir-faire
A : Aptitudes

	BUREAUTIQUE	ORGANISATION
Connaissances	<p>BC1 – Identifier les différents usages des logiciels bureautiques.</p> <p>BC2 – Utiliser de façon autonome les outils informatiques mis à disposition (ex : saisie de données, consultation et recherche d'informations, télétransmission de données, création d'un document, publipostages...).</p> <p>BC3 – Expliquer la construction des tableaux de bord (formules, tableaux croisés dynamiques, sous-totaux, etc.).</p>	<p>OC1 – Expliquer les procédures de travail interne : organisation du secrétariat, de la comptabilité et du commercial.</p> <p>OC2 – Expliquer le fonctionnement du système d'information (enregistrement, suivi...).</p> <p>OC3 – Identifier les différents supports de stockage de l'information.</p> <p>OC4 – Identifier les délais et les problèmes de logistique dans l'organisation d'un déplacement ou d'une manifestation commerciale.</p> <p>OC5 – Identifier les usages et exigences des organisateurs de salons ou de foires.</p>
Savoir-faire	<p>BSF1 – Concevoir et mettre en place des outils bureautiques de gestion et de classement.</p> <p>BSF2 – Mettre en œuvre des tableaux de bord de gestion.</p> <p>BSF3 – Créer des dossiers et les faire vivre astucieusement.</p> <p>BSF4 – Trier / classer les informations pertinentes.</p> <p>BSF5 – Choisir les logiciels adéquats suivant la nature du document à produire.</p> <p>BSF6 – Réaliser en autonomie des documents informatiques et des opérations télématiques.</p>	<p>OSF1 – Classer des documents papier et faire évoluer le plan du classement.</p> <p>OSF2 – Elaborer et faire évoluer des procédures.</p> <p>OSF3 – Planifier son activité en tenant compte des échéances et des priorités.</p> <p>OSF4 – Tenir un agenda.</p> <p>OSF5 – Rassembler les informations et les documents nécessaires à une activité de l'entreprise.</p> <p>OSF6 – Planifier et coordonner une manifestation ou un déplacement.</p> <p>OSF7 – Choisir un ou des moyen(s) de transport adapté(s) à un déplacement.</p> <p>OSF8 – Réserver un séjour hôtelier.</p> <p>OSF9 – Piloter la création d'un stand d'exposition dans un salon professionnel.</p>
<p>Qualités / Aptitudes : sens du relationnel, de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse, courtoisie, empathie, écoute active, réactivité.</p>		



COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Connaissances

- CPC1** - Citer les bases et attitudes d'une bonne communication.
- CPC2** - Dessiner l'organigramme interne de l'entreprise.
- CPC3** - Lister les différentes situations de communication.
- CPC4** - Décrire les techniques d'écoute active et de questionnement.
- CPC5** - Situer et définir le rôle de ses interlocuteurs.
- CPC6** - Décrire une méthode de prise de notes.
- CPC7** - Tenir une conversation dans une langue étrangère.

Savoir-faire

- CPSF1** - Communiquer efficacement avec des interlocuteurs externes et internes.
- CPSF2** - Présenter clairement des informations en français.
- CPSF3** - Présenter clairement des informations dans une langue étrangère.
- CPSF4** - Rédiger des écrits professionnels.
- CPSF5** - Rendre compte de l'avancement d'un projet ou d'un dossier.
- CPSF6** - Prendre des notes.
- CPSF7** - Mettre en œuvre les techniques d'écoute active et de questionnement.

Qualités / Aptitudes : sens du relationnel, de l'organisation, rigueur, méthode, capacité d'analyse, courtoisie, empathie, écoute active, réactivité.



La grille de synthèse des résultats du CQP Attaché de gestion dans une structure de direction

Elle permet de déterminer si le CQP est attribué ou non au candidat.

OUTIL D'ÉVALUATION	Commercial	Législation / Gestion / Comptabilité	Bureautique	Organisation	Communication professionnelle
Grille d'évaluation tuteur	↓				
Grille d'évaluation formateur					
Délivrance par domaine		↑			

Attribution d'un domaine

La moyenne des 3 résultats pour un domaine doit être supérieure à 70 %, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteurs (formateur et jury) et 30% minimum à chacun des savoir-faire.

Attribution du CQP

Tous les domaines du CQP doivent être validés.

Attribution partielle du CQP

La totalité des domaines n'est pas validée. Le candidat conserve le bénéfice des domaines validés durant 5 ans.

Procédure

On indique dans chaque case du tableau le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif. Puis on réalise une moyenne des % en colonne.



COMMISSION PARITAIRE NATIONALE DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION

des activités de production d'eaux embouteillées,
boissons rafraîchissantes sans alcool et bières

www.cpnef.info

***Les CQP sont une réalisation commune
des organisations patronales :***

- *La Chambre Syndicale des Eaux Minérales*
- *Le Syndicat National des Boissons Rafraîchissantes*
- *Le Syndicat des Eaux de Sources*
- *Les Brasseurs de France*

et des syndicats de salariés :

- *La FGA-CFDT*
- *LA FGTA-FO*
- *La FNASPS-CFTC*
- *La FNAA-CFE-CGC*