

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Décembre 2009



Assistant(e) de Gestion Client

Validé par la CPNEF du 16 juin 2011

Production d'eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bières

Des CQP pour les salariés

Ce que peut m'apporter le CQP

- Voir reconnaître les compétences que je mets en œuvre dans mon entreprise en obtenant un certificat reconnu par la branche au niveau national.
- Me permettre d'accéder à un autre niveau de poste au sein de l'entreprise.
- Monter en qualification pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles.
- ...

Vous avez dit CQP ?

Un **Certificat de Qualification Professionnelle** est une reconnaissance professionnelle nationale définie et mise en œuvre paritairement par la profession.

Certificat : un document officiel reconnu par l'ensemble des entreprises d'une même branche professionnelle.

Qualification : certifie qu'un salarié maîtrise un emploi donné défini (conducteur de ligne, attaché commercial, télévendeur...).

Professionnelle : ce sont les compétences propres à un emploi, concrètement mises en œuvre dans le cadre de l'emploi occupé.

Un CQP vise à reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariés sur des métiers propres à une profession.

Que va-t-on évaluer ?

Évaluation des activités par un tuteur

Mon tuteur évalue le niveau de maîtrise des activités que recouvre mon emploi (**mon savoir-faire professionnel**), sur la base d'une grille d'évaluation définie en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis, lorsque je suis prêt, une épreuve finale (sur mon poste ou au cours d'une mise en situation) m'est proposée.

Évaluation des connaissances par le ou les formateurs

Les formateurs évaluent mon niveau de connaissance sur les différents domaines liés à l'emploi que j'occupe (**mes connaissances théoriques**), à l'aide de questionnaires établis en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis une épreuve finale écrite m'est proposée (questionnaire...).

Synthèse de l'évaluation par un Jury

Un jury est réuni. Il me questionne sur certains aspects de mon activité pour se faire sa propre idée. Puis il prend en compte l'ensemble des résultats que j'ai obtenus en continu et au cours des épreuves finales pour décider de m'attribuer ou non le CQP.

La mise en œuvre des CQP au sein de l'entreprise

Quels objectifs?

Le CQP est un outil de gestion de l'emploi. Il sert les intérêts de l'entreprise et des salariés.

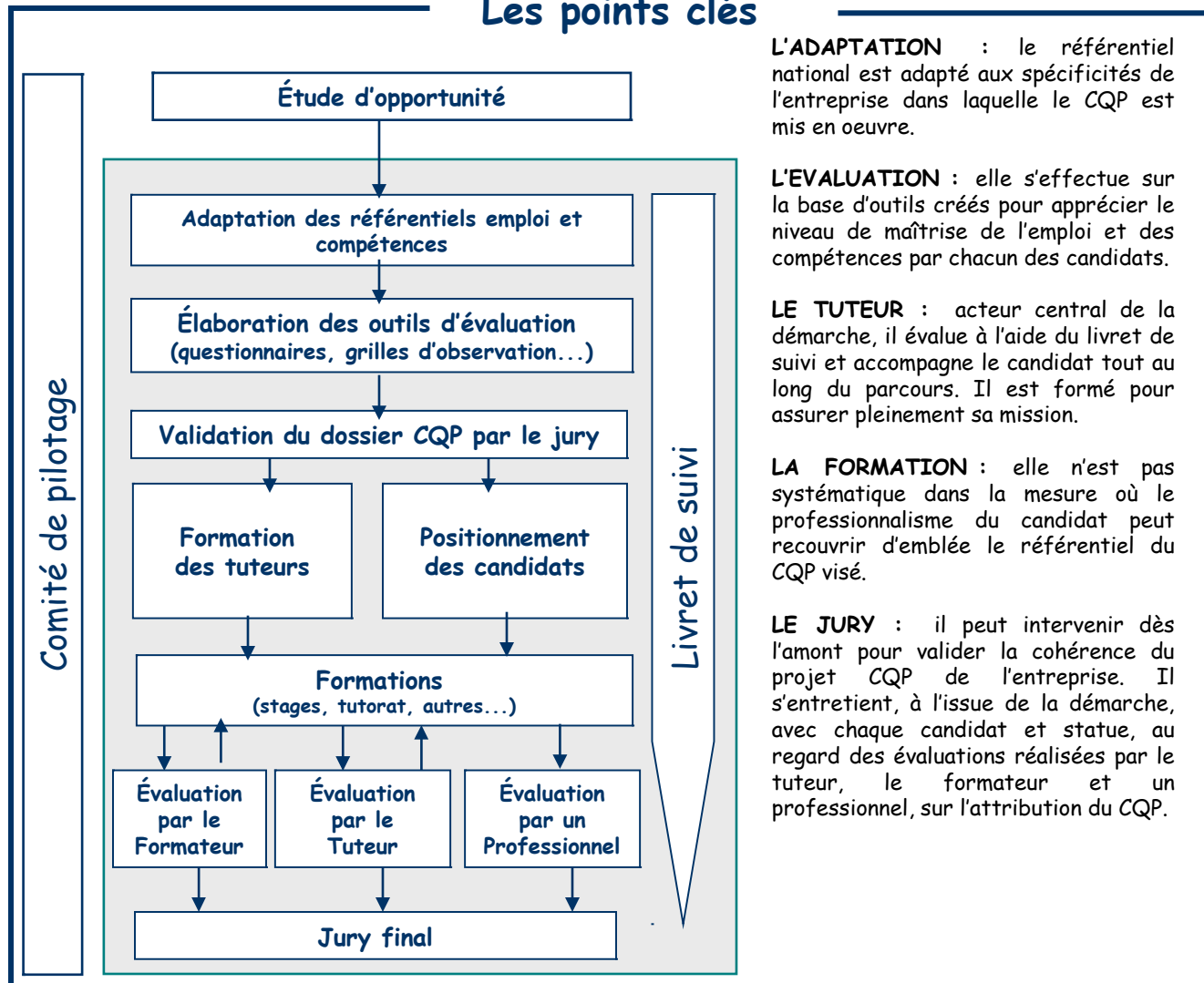
Insertion

- pour construire des parcours de formation adaptés
- pour favoriser une intégration réussie des jeunes au travers de contrats en alternance
- pour disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- ...

Valorisation

- pour faire évoluer un collaborateur
- pour reconnaître les compétences d'un collaborateur
- pour fédérer et motiver les équipes

Les points clés



L'ADAPTATION : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en œuvre.

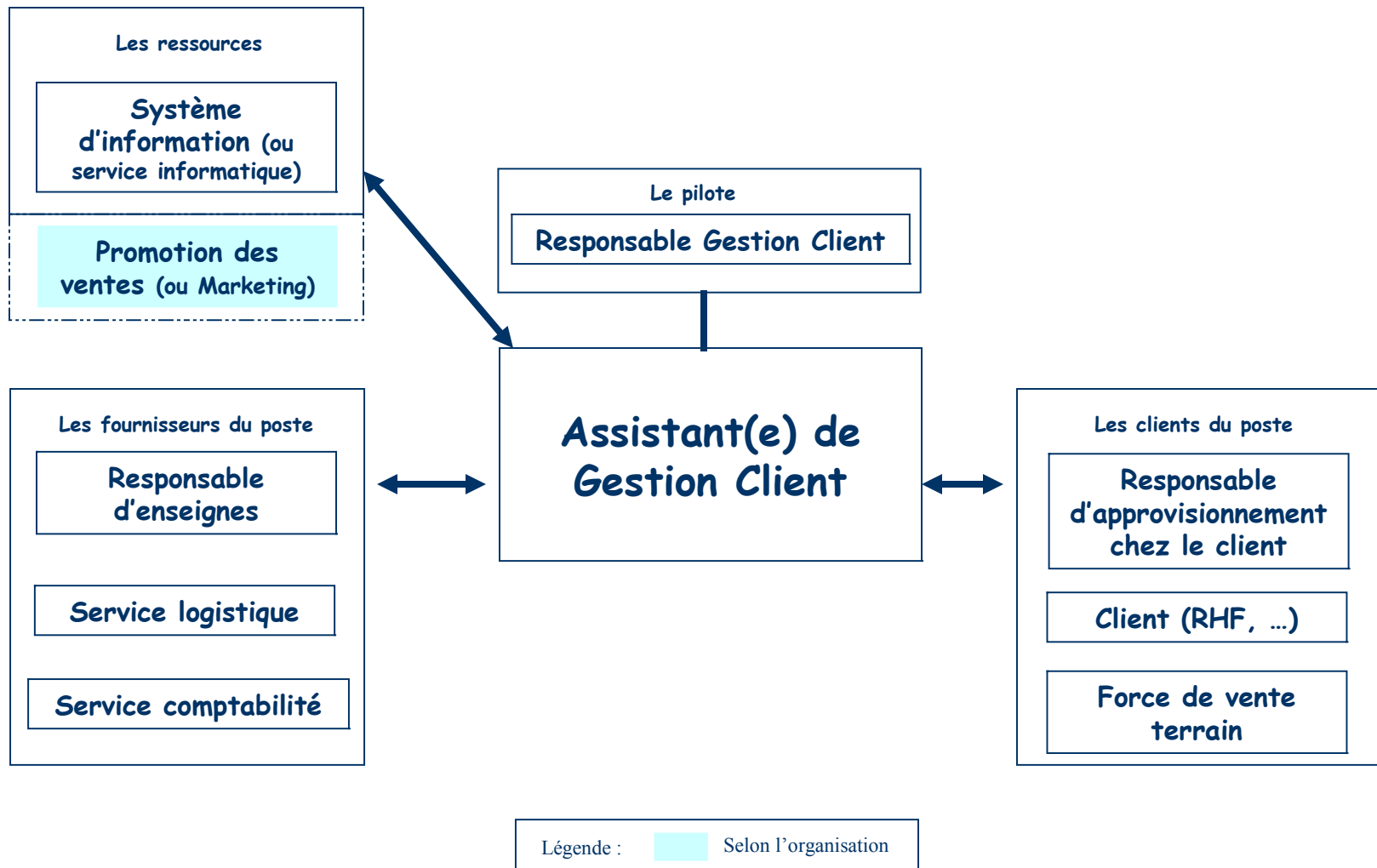
L'EVALUATION : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

LE TUTEUR : acteur central de la démarche, il évalue à l'aide du livret de suivi et accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

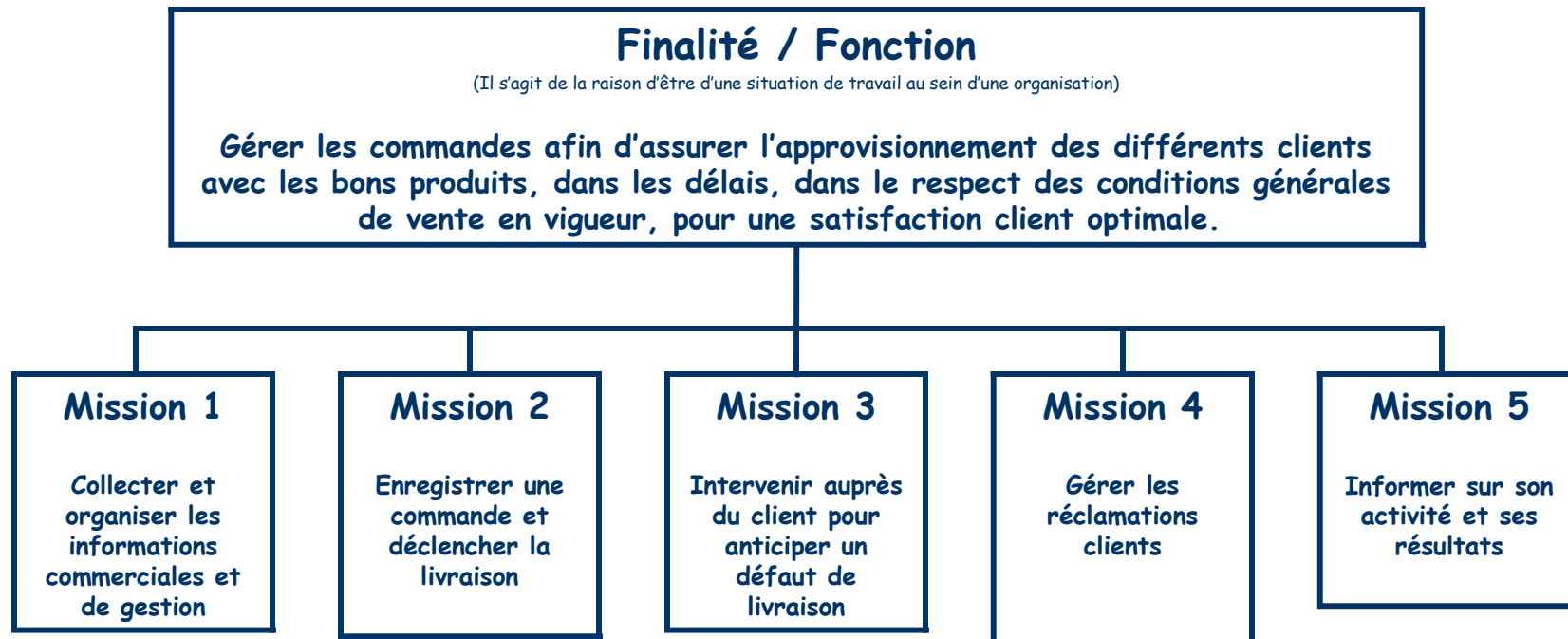
LA FORMATION : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

LE JURY : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

Les différentes relations fonctionnelles



La définition de l'emploi

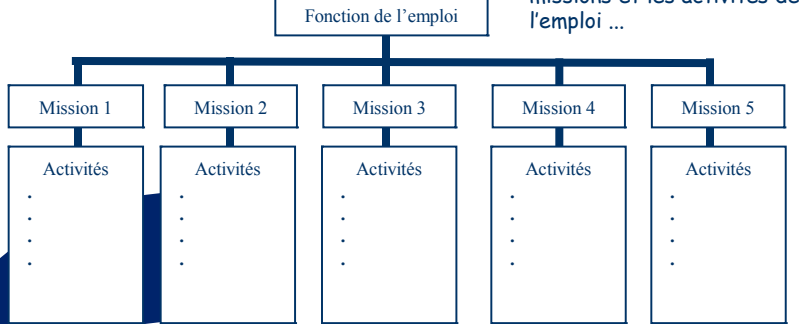


**Situation
hiérarchique**

Sous la responsabilité d'un Responsable de Gestion Client

La structure du référentiel

REFERENTIEL EMPLOI



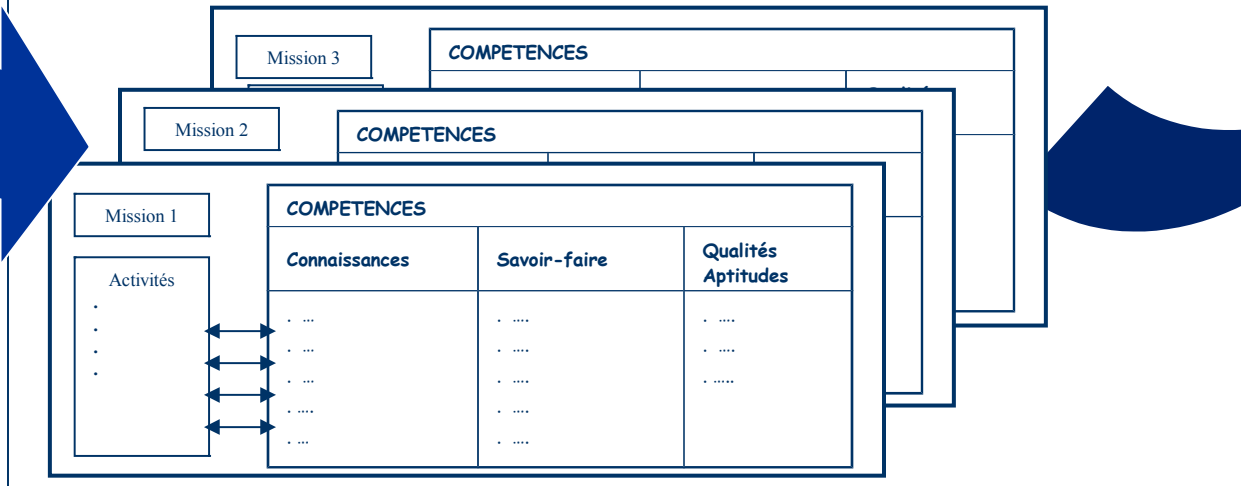
LES COMPETENCES PAR DOMAINES

③ ... qui sont ensuite classées par domaines.

	Relation client / Argumentation	Produits / Offres commerciales	Outil / Organisation du travail
Connaissances			
Savoir-faire			
Qualités Aptitudes			

REFERENTIEL COMPETENCES

② ... sont détaillées en compétences...



Codage

R : Relation client / Argumentation
 PO : Produits / Offres commerciales
 OT : Outil / Organisation du travail

C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

Le référentiel emploi

Gérer les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans les délais, dans le respect des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

M1 Collecter et organiser les informations commerciales et de gestion

- ❖ M1A1 - S'informer sur les campagnes promotionnelles en cours
- ❖ M1A2 - Vérifier l'actualité des conditions générales de vente et les tarifs
- ❖ M1A3 - Consulter l'état des produits en rupture de stocks (usine et plate forme de livraison).
- ❖ M1A4 - Planifier sa journée de travail afin d'optimiser son temps

M2 Enregistrer une commande et déclencher la livraison

- ❖ M2A1 - Préparer la commande adaptée en fonction des informations à disposition (produits en rupture, état des stocks...)
- ❖ M2A2 - Réceptionner et traiter les commandes (EDI, fax, logiciel dédié...)
- ❖ M2A3 - Vérifier les éléments de la commande : les correspondances de codes (codes commandés et codes articles dans fichier entreprise...); les correspondances de prix ; la cohérence des informations ; le respect des CGV.
- ❖ M2A4 - Rectifier les codes si nécessaire
- ❖ M2A5 - Gérer les écarts de prix constatés
- ❖ M2A6 - Optimiser la commande en fonction des barèmes quantitatifs, des conditionnements, des campagnes promotionnelles...

M3 Intervenir auprès du client pour anticiper un défaut de livraison

- ❖ M3A1 - Analyser le niveau de difficulté, de désagrément que va supporter le client, en cas de défaut de livraison.
- ❖ M3A2 - Informer le client du défaut de livraison auquel il va être confronté
- ❖ M3A3 - Proposer des solutions alternatives au client
- ❖ M3A4 - Négocier avec le client de nouveaux délais ou de nouvelles conditions
- ❖ M3A5 - Assurer la livraison en collaboration avec la logistique
- ❖ M3A6 - Obtenir l'accord du client, valider la commande
- ❖ M3A7 - Suivre la commande et créer les meilleures conditions pour sa livraison

M4 Gérer les réclamations clients

- ❖ M4A1 - Prendre en compte les différentes réclamations clients (téléphone, courriels...)
- ❖ M4A2 - Vérifier le bien fondé de la réclamation (bon de livraison émargé...)
- ❖ M4A3 - Traiter la réclamation en fonction de la procédure propre à l'entreprise
- ❖ M4A4 - Gérer les avoirs de régulation

M5 Informer sur son activité et ses résultats

- ❖ M5A1 - Mettre à jour les fichiers pour mémoriser les informations clients et les conditions de livraisons
- ❖ M5A2 - Alerter la fonction commerciale du secteur des événements clients (litige sur les prix, retards de livraison...)
- ❖ M5A3 - Echanger les informations sur les clients avec ses homologues et participer aux réunions
- ❖ M5A4 - Rendre compte de son activité à son supérieur hiérarchique et alimenter les tableaux de bord de suivi

Le référentiel emploi les spécificités par branches professionnelles

Légende

Gérer les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans les délais, dans le respect des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

**M1 Collecter et organiser
les informations
commerciales et de
gestion**

**M2 Enregistrer une
commande et déclencher
la livraison**

**M3 Intervenir auprès du
client pour anticiper un
défaut de livraison**

**M4 Gérer les
réclamations clients**

**M5 Informer sur son
activité et ses résultats**

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client / Argumentation C : Connaissances
 PO : Produits / Offres commerciales SF : Savoir-faire
 OT : Outil / Organisation du travail A : Aptitudes

M1 Collecter et organiser les informations commerciales et de gestion

- M1A1 - S'informer sur les campagnes promotionnelles en cours
- M1A2 - Vérifier l'actualité des conditions générales de vente et les tarifs
- M1A3 - Consulter l'état des produits en rupture de stocks (usine et plate forme de livraison).
- M1A4 - Planifier sa journée de travail afin d'optimiser son temps

COMPETENCES	
CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> ■ POC1 - Identifier/décrire les grandes familles de produits de l'entreprise, leurs caractéristiques et leurs conditionnements ■ POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne ■ POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise ■ POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées ■ OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations...) ■ OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offre commerciale, CGV, capacités logistiques) ■ OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (bordereaux, documents de gestion) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information) ■ POSF3 - S'approprier un argumentaire ■ OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données entre deux documents ou supports ■ OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive ■ OTSF4 - Planifier ses activités en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...) ■ OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles ■ OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses différents interlocuteurs (gestion des attentes)

M2 Enregistrer une commande et déclencher la livraison

- ❖ M2A1 - Préparer la commande adaptée en fonction des informations à disposition (produits en rupture, état des stocks...)
- ❖ M2A2 - Réceptionner et traiter les commandes (EDI, fax, logiciel dédié...)
- ❖ M2A3 - Vérifier les éléments de la commande : les correspondances de codes (codes commandés et codes articles dans fichier entreprise...); les correspondances de prix ; la cohérence des informations ; le respect des CGV.
- ❖ M2A4 - Rectifier les codes si nécessaire
- ❖ M2A5 - Gérer les écarts de prix constatés
- ❖ M2A6 - Optimiser la commande en fonction des barèmes quantitatifs , des conditionnements, des campagnes promotionnelles...

COMPETENCES	
CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> ✗ RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ✗ RC4 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique ✗ RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie ✗ RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes. ✗ POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...) ✗ POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes...) ✗ OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations, ...) ✗ OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) ✗ OTC4 - Décrire les règles de calcul permettant d'optimiser les livraisons (palier de livraison, chargement d'un camion, palettisation...) ✗ OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord) ✗ OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits 	<ul style="list-style-type: none"> ■ POSF7 - Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits) ■ OTSF 8 - Si GPA, définir une commande en fonction des informations concernant les stocks clients ■ RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités ■ POSF4 - S'adapter à la logique des clients / constitution de leur commande ■ OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, courriels, EDI...) ■ OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié de prise de commande ■ OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports ■ POSF1 - Rechercher les correspondances entre codes et produits ■ RSF7 - Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction ■ RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client ■ RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client ■ POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif)

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client / Argumentation C : Connaissances
PO : Produits / Offres commerciales SF : Savoir-faire
OT : Outil / Organisation du travail A : Aptitudes

M3 Intervenir auprès du client pour anticiper un défaut de livraison

- ❖ M3A1 - Analyser le niveau de difficulté, de désagrément que va supporter le client, en cas de défaut de livraison.
- ❖ M3A2 - Informer le client du défaut de livraison auquel il va être confronté
- ❖ M3A3 - Proposer des solutions alternatives au client
- ❖ M3A4 - Négocier avec le client de nouveaux délais ou de nouvelles conditions
- ❖ M3A5 - Assurer la livraison en collaboration avec la logistique
- ❖ M3A6 - Obtenir l'accord du client, valider la commande
- ❖ M3A7 - Suivre la commande et créer les meilleures conditions pour sa livraison

COMPETENCES	
CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> ■ RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie ■ RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication ■ RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes. ■ POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne ■ POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...) ■ POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...) ■ OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations...) ■ OTC3 - Citer les procédures internes ■ OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord) ■ OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits 	<ul style="list-style-type: none"> ■ POSF6 - Estimer le montant des pénalités de retard en cas de défaut de livraison ■ RSF8 - Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraison ■ OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles ■ RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction client ■ RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité...) ■ RSF9 - Anticiper et intervenir auprès du client pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients. ■ RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations ■ POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) ■ RSF7 - Rechercher des alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction ■ RSF10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles ■ OTSF8 - S' informer du niveau des stocks clients grâce aux outils disponibles ■ OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports ■ RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client ■ POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...) ■ OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs ■ OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (fax, téléphone, courriels)

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client / Argumentation C : Connaissances
 PO : Produits / Offres commerciales SF : Savoir-faire
 OT : Outil / Organisation du travail A : Aptitudes

		COMPETENCES	
		CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p>M4 Gérer les réclamations clients</p> <ul style="list-style-type: none"> •M4A1 - Prendre en compte les différentes réclamations clients (téléphone, courriels...) •M4A2 - Vérifier le bien fondé de la réclamation (bon de livraison émarginé...) •M4A3 - Traiter la réclamation en fonction de la procédure propre à l'entreprise •M4A4 - Gérer les avoirs de régulation 	<ul style="list-style-type: none"> ■RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie ■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication ■POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise ■POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées ■POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...) ■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...) ■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, Saisie des informations, ...) ■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) ■OTC3 - Citer les procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> •RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations •RFS10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles •POSF3 - S'approprier un argumentaire •OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, courriels...) •OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports •RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client •RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases adaptés et les attitudes facilitatrices •RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction client •OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande •POSF6 - Estimer les pénalités de retard en cas de défaut de livraison 	

Le référentiel de compétences

Codage

R : Relation client / Argumentation C : Connaissances
 PO : Produits / Offres commerciales SF : Savoir-faire
 OT : Outil / Organisation du travail A : Aptitudes

COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<p>M5 Informer sur son activité et ses résultats</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤M5A1 - Mettre à jour les fichiers pour mémoriser les informations clients et les conditions de livraisons. ➤M5A2 - Alerter la fonction commerciale du secteur des événements clients (litige sur les prix, retards de livraison...) ➤M5A3 - Echanger les informations sur les clients avec ses homologues et participer aux réunions ➤M5A4 - Rendre compte de son activité à son supérieur hiérarchique et alimenter les tableaux de bord de suivi 	<ul style="list-style-type: none"> ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication ■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...) ■POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes...) ■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations...) ■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) ■OTC3 - Citer les procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> ■OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (bordereaux, documents de gestion) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information) ■RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités ■RSF9 - Anticiper et intervenir auprès des clients pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients. ■RSF4 - Etre à l'écoute des réclamations ■OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive ■OTSF4 - Planifier ses activités en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels) ■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles

	RELATION CLIENT / ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■RC1 - Identifier les profils (typologies) des clients ■RC2 - Citer les règles d'écoute et de reformulation ■RC4 - Lister les étapes d'un entretien téléphonique ■RC5 - Lister les formules standards permettant d'allier efficacité et courtoisie ■RC6 - Citer les mots à éviter qui peuvent bloquer la communication ■RC7 - Décrire, du point de vue du client, les principales attentes en matière de gestion des commandes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■POC1 - Identifier/décrire les grandes familles de produits de l'entreprise, leurs caractéristiques et leurs conditionnements ■POC2 - Énoncer les priorités commerciales de son enseigne ■POC3 - Lister les principales offres commerciales de l'entreprise ■POC4 - Expliquer les spécificités des conditions générales de ventes de l'enseigne ou des enseignes gérées ■POC5 - Décrire les principales propositions (les réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (pénurie de produits, litiges de livraison ou de facturation...) ■POC6 - Lire et comprendre les informations liées à l'activité et au produit (un ratio, un indicateur de performance, un historique des ventes, un code client...) ■POC7 - Décrire les procédures administratives liées à l'expédition (Incoterm, Douanes, ...)
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■RSF1 - Etablir une relation de confiance durable avec le client ■RSF2 - Conduire un entretien téléphonique en utilisant les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité, ..). ■RSF3 - Adapter son discours et son comportement à la typologie du client ■RSF4 - Être à l'écoute des réclamations ■RSF5 - Déceler les attentes du client et ses priorités ■RSF6 - Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client ■RSF7 - Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction ■RSF8 - Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons ■RSF9 - Anticiper et intervenir auprès du client pour ne pas déclencher ou réduire le plus possible les litiges clients ■RSF10 - Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles 	<ul style="list-style-type: none"> ×POSF1 - Rechercher des correspondances entre codes et produits ×POSF2 - Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) ×POSF3 - S'approprier un argumentaire ×POSF4 - S'adapter à la logique des clients / constitution de leur commande ×POSF5 - Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...) ×POSF6 - Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison ×POSF7 - Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits)
Qualités Aptitudes	Écoute, courtoisie, sens du relationnel, sens du service, esprit d'équipe, résistance au stress, réactivité, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution, dynamisme	

OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■OTC1 - Expliquer le fonctionnement des logiciels spécifiques (enregistrement de données informatisées, SAP, saisie des informations, ...) ■OTC2 - Décrire le fonctionnement des outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) ■OTC3 - Citer les procédures internes ■OTC4 - Décrire les règles de calcul permettant d'optimiser les livraisons (palier de livraison, chargement d'un camion, palettisation...) ■OTC5 - Identifier les documents de la gestion client (les documents sur lesquels on trouve les procédures, les CGV, les offres commerciales..., les tableaux de bord) ■OTC6 - identifier les correspondances entre les codes et les produits
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■OTSF1 - Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande. ■OTSF2 - Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) ■OTSF3 - Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...) ■OTSF4 - Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...). ■OTSF5 - Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles ■OTSF6 - Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports (ex : entre commande et CGV) ■OTSF7 - Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée (pour le partage et la conservation de l'information) ■OTSF8 - S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles ■OTSF9 - Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive
Qualités Aptitudes	<p>Écoute, courtoisie, sens du relationnel, sens du service, esprit d'équipe, résistance au stress, réactivité, rigueur, capacité d'adaptation, autonomie, bonne élocution, dynamisme</p>

Évaluation

Industries Alimentaires

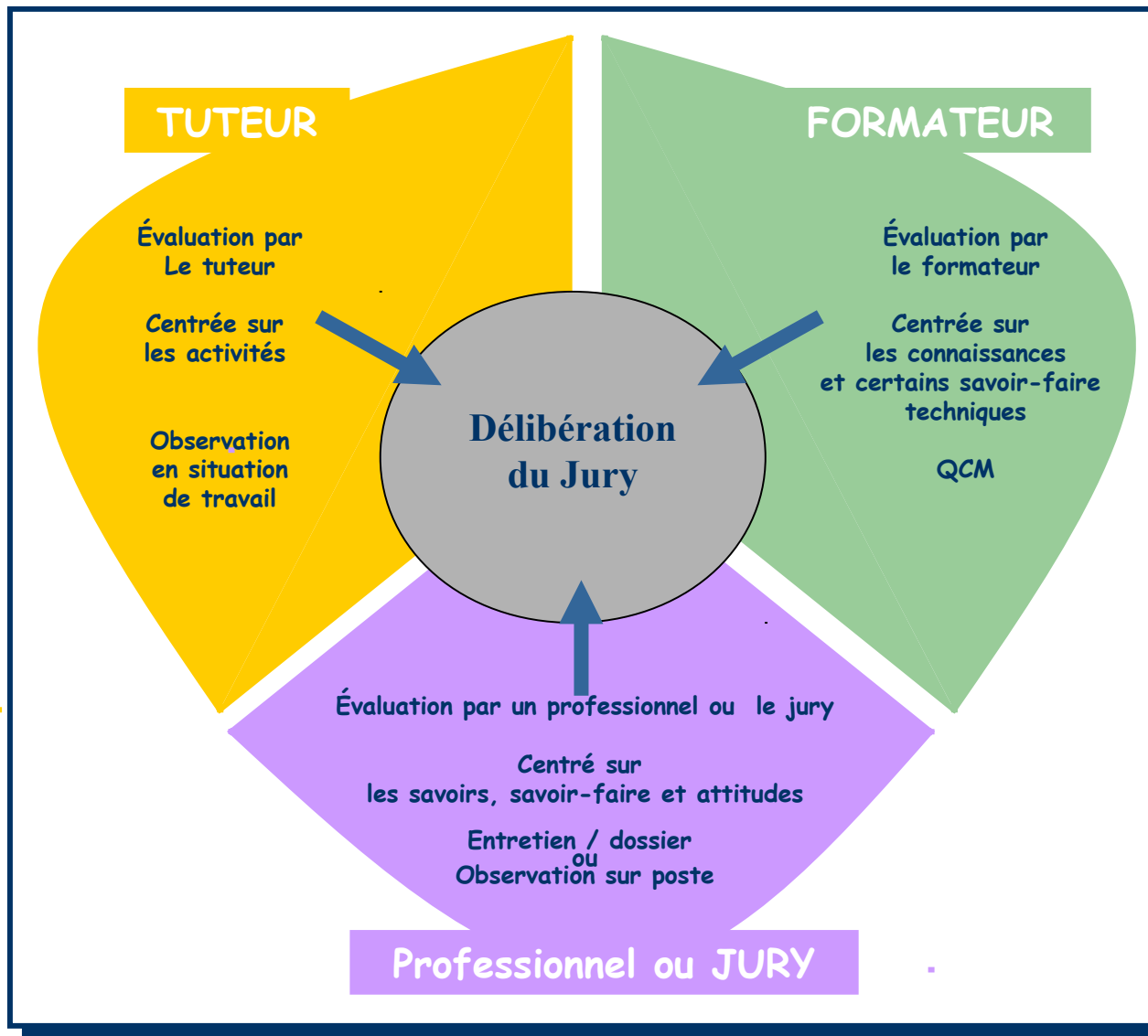


Décembre 2009



Assistant(e) de Gestion Client

Les différents types d'évaluation



PRINCIPES

Le tuteur observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi. Il utilise pour cela une grille d'observation des activités.

Le formateur, à l'aide de questionnaires, identifie le niveau de maîtrise des savoir et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi.

Lorsque les évaluations par les tuteurs et par le formateur sont réalisées et que le candidat a atteint le niveau requis pour obtenir le CQP, alors le jury est réuni pour la passation de l'épreuve finale de synthèse.

Les épreuves d'évaluation

Les épreuves qui permettent au jury de statuer sur la possibilité de délivrance du CQP sont de différente nature :

L'évaluation formateur

- Ces épreuves sont constituées d'une série de questions soumises aux candidats. Elles se déroulent en cours de formation et/ou à l'issue du parcours qualifiant. Les questions appellent des réponses de forme simple (QCM - Questions à Choix Multiples, classement, description d'activité, etc.) et visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

L'évaluation tuteur

- Elle consiste à apprécier la capacité de chaque candidat à réaliser les différentes activités clés relatives au poste occupé, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel emploi du CQP. Le tuteur utilise pour cela une grille d'observation qui est adaptée à l'entreprise et au poste de travail concerné.

L'évaluation par un jury ou par un professionnel (selon le type d'emploi à observer)

- Une épreuve orale de synthèse est organisée devant le jury. D'une durée de 30 mn, elle consiste à soumettre au candidat un jeu de rôle dans lequel il puisse exprimer ses compétences.
- Cette épreuve permet au jury de balayer un ensemble de points clés de l'emploi.

Pour chacune de ces épreuves, le niveau de performance attendu (nombre de réponses justes / nombre de questions, nombre d'objectifs couverts, etc.) sera défini en amont de la passation de l'épreuve. Le résultat sera exprimé en pourcentage afin de permettre une graduation du niveau de performance atteint par le candidat.

Grille de synthèse globale

Outil d'évaluation	RELATION CLIENT ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES	OUTIL ORGANISATION DU TRAVAIL
Grille d'évaluation tuteur			
Grille d'évaluation formateur			
Grille Professionnel ou Jury			



Résultats par domaine			
-----------------------	--	--	--



PROCEDURE

Indiquer dans chaque case du tableau, le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif.

Puis, réaliser une moyenne des pourcentages en colonne.

VALIDATION D'UN DOMAINE

La moyenne des 3 résultats pour un domaine est supérieure à 70%, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteur, formateur et jury.
Et chaque savoir-faire est maîtrisé au minimum à 30%.

ATTRIBUTION DU CQP

Tous les domaines du CQP sont validés.