

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 16456**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Relation commerciale à distance en commerces de gros

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) des commerces de gros - CGI, confédération française du commerce interentreprises	Président

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3044 - Commerces de gros

#### Code(s) NSF :

312 Commerce, vente

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les télévendeurs en commerces de gros assurent et développent une relation commerciale à distance, principalement par téléphone. Ils réalisent des activités de vente, de conseil et éventuellement de prospection téléphonique, ... Ils gèrent les relations clients (suivi des réclamations, relance, ...) et suivent le dossier client en vue de fidéliser leur clientèle.

Ils peuvent intervenir dans un centre d'appels ou en équipe plus restreinte, en collaboration avec une équipe de vendeurs itinérants (binômes vente / télévente) et les intervenants de la chaîne logistique et doivent suivre l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise (nouveaux produits, nouvelles offres promotionnelles, ...).

Leur spécificité est de s'adresser dans leur grande majorité à des clients professionnels, qui se caractérisent par un niveau d'exigence élevé en matière de connaissance des produits.

Liste des activités visées par le CQP :

- Prospection téléphonique
- Vente, conseil et prise de commande à distance
- Mise à jour du fichier de clients et de prospects
- Organisation
- Développement de la relation commerciale

Les capacités attestées :

Les titulaires sont capables de :

- Réaliser une prise de commande par téléphone
- Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre
- Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise
- Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente
- Organiser son activité de télévendeur
- Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les commerces de gros ou commerces interentreprises consistent à acheter et/ou vendre des biens à d'autres entreprises, à des détaillants, des industriels, des prestataires de services ou d'autres grossistes/négociants. Les commerces de gros rassemblent 17 secteurs d'activités, représentant autant de types de produits et de circuits de distribution, regroupés dans trois « familles » : produits alimentaires, produits non alimentaires et produits liés aux échanges interindustriels.

Télévendeur, Téléprospecteur, Vendeur téléphone, Vendeur à distance, Technico-commercial sédentaire, Assistant commercial téléphonique, Commercial sédentaire

#### Codes des fiches ROME les plus proches :

D1401 : Assistanat commercial

D1408 : Téléconseil et télévente

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composantes de la certification :

Compétence 1 - Réaliser une prise de commande par téléphone

Production écrite : dossier professionnel

Mise en situation professionnelle (entretien de télévente)

Entretien d'évaluation

Compétence 2 - Découvrir les besoins, argumenter et convaincre pour vendre

Production écrite : dossier professionnel

Mise en situation professionnelle (entretien de télévente)

Entretien d'évaluation

Compétence 3 - Apporter un conseil technique sur les produits et les services spécifiques à l'activité de l'entreprise

Production écrite : dossier professionnel  
 Mise en situation professionnelle (entretien de télévente)  
 Entretien d'évaluation

Compétence 4 - Utiliser les outils de gestion de la relation clients dans une activité de télévente  
 Production écrite : dossier professionnel  
 Mise en situation professionnelle (entretien de télévente)  
 Entretien d'évaluation

Compétence 5 - Organiser son activité de télévendeur  
 Production écrite : dossier professionnel  
 Analyse d'activité (organisation de l'activité)  
 Entretien d'évaluation

Compétence 6 - Traiter les réclamations dans le respect de la relation commerciale  
 Production écrite : dossier professionnel  
 Analyse d'activité (traitement des réclamations)  
 Etude de cas

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		CPNEFP des commerces de gros réunie en plénière
En contrat de professionnalisation	X		CPNEFP des commerces de gros réunie en plénière
Par candidature individuelle	X		CPNEFP des commerces de gros réunie en plénière
Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X		CPNEFP des commerces de gros réunie en plénière

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
------------------------------------	-------------------------------------

### Base légale

**Référence du décret général :**

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 27 novembre 2012 publié au Journal Officiel du 9 décembre 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Relation commerciale à distance en commerces de gros avec effet au 9 décembre 2012, jusqu'au 9 décembre 2017.

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

**Références autres :**

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Développeur de solutions mobiles et connectées" avec effet au 9 décembre 2017, jusqu'au 4 janvier 2024.

### Pour plus d'informations

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

[cgi@cgi-cf.com](mailto:cgi@cgi-cf.com) / <http://www.observatoire-oci.org/>

<http://www.cgi-cf.com/>

**Lieu(x) de certification :**

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) des commerces de gros - CGI, confédération française du commerce interentreprises : Île-de-France - Paris ( 75) []

18 rue des Pyramides 75 001 Paris

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Aucun

**Historique de la certification :**

Accord de branche du 18 mai 2010 relatif à la création de trois Certificats de Qualification Professionnelle dans le domaine de la vente dans la Convention Collective Nationale des commerces de gros N°3044