

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32391**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Vendeur conseil 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 :

Le CQP se compose de cinq blocs de compétences :

- Bloc 1 : Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels - *dossier professionnel, entretien d'évaluation entreprise et entretien d'évaluation externe sur l'organisation de l'activité*
- Bloc 2 : Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels - *dossier professionnel, mise en situation d'entretien de vente à distance et entretien d'évaluation*
- Bloc 3 : Vente aux professionnels - *dossier professionnel, mise en situation d'entretien de vente à distance et entretien d'évaluation*
- Bloc 4 : Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels *dossier professionnel, mise en situation d'entretien de vente à distance et entretien d'évaluation*
- Bloc 5 : Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels - *dossier professionnel, entretien d'évaluation en entreprise et entretien d'évaluation externe sur le traitement des réclamations clients*

Pour valider le CQP, il est nécessaire de valider les cinq blocs de compétences qui le composent.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32391 - Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels	Descriptif - Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations - Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités de contact client et les activités associées dans le respect des priorités définies dans l'entreprise Modalités d'évaluation - Dossier professionnel - Entretien d'évaluation en entreprise (30 mn) - Entretien d'évaluation externe (30 - 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences) Modalités de certification Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels »
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32391 - Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels	Descriptif - Analyser les informations disponibles sur les clients ou les prospects dans le cadre d'appels entrants ou sortants - Sélectionner les arguments et modes de communication les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec les clients ou les prospects - Assurer la traçabilité des contacts avec les clients ou les prospects en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise - Programmer les actions à conduire à l'issue des contacts avec les clients ou les prospects Modalités d'évaluation - Dossier professionnel - Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client) - Entretien d'évaluation externe (30 - 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences) Modalités de certification Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels »

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32391 - Vente aux professionnels	Descriptif - Etablir un contact et un climat de confiance avec un client et avec un prospect - Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect - Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections - Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client Modalités d'évaluation - Dossier professionnel - Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client) - Entretien d'évaluation externe (30 - 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences) Modalités de certification Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Vente aux professionnels »
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32391 - Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels	Descriptif - Conseiller le client ou le prospect en prenant appui sur une argumentation technique pertinente - Valoriser l'offre de services de l'entreprise, notamment les services offerts par les outils en ligne Modalités d'évaluation - Dossier professionnel - Mise en situation professionnelle individuelle en entreprise : Entretiens de vente à distance (au moins trois entretiens sur une heure de temps client) - Entretien d'évaluation externe (30 - 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences) Modalités de certification Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels »

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32391 - Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels	Descriptif - Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale - Analyser les réclamations clients - Formuler des propositions adaptées de traitement des réclamations - Mettre en valeur auprès des clients les solutions proposées pour traiter les réclamations dans une logique de fidélisation Modalités d'évaluation - Dossier professionnel - Entretien d'évaluation en entreprise (30 mn) - Entretien d'évaluation externe (30 - 45 mn sur l'ensemble des blocs de compétences) Modalités de certification Validation par le jury paritaire et remise d'un certificat « Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels »

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 / <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

Certification précédente : Relation commerciale à distance en commerces de gros