

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31979**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Technico-commercial (papier carton)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de l'inter-secteurs Papiers Cartons (CPNEF IPC) - Union Inter-secteurs Papiers Cartons pour le Dialogue et l'ingénierie Sociale (UNIDIS)	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3135 - Industries de cartonnage, 3250 - Transformation des papiers et cartons et des industries connexes (OETAM)

Code(s) NSF :

226w Papier - Carton (commercialisation)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) technico-commercial(e) possède une expertise technique (connaissance approfondie des produits industriels du secteur du papier carton 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 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 la gestion de son portefeuille et assure le reporting de son activité.

Activités visées

- Organisation de son activité commerciale et prospection
- Gestion et fidélisation d'un portefeuille client
- Proposition de solutions techniques adaptées aux besoins des clients
- Négociation de contrats de vente ou de prestations
- Suivi et reporting de son activité commerciale
- Contribution à la définition de la politique commerciale de l'entreprise

Compétences attestées

- Bloc de compétences 1 : Elaboration et suivi d'un plan d'actions commerciales
- Bloc de compétences 2 : Analyse des besoins du client
- Bloc de compétences 3 : Elaboration et argumentation d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins des clients dans le domaine du papier et carton
- Bloc de compétences 4 : Communication avec différents interlocuteurs selon les médias appropriés
- Bloc de compétences 5 : Traitement des réclamations des clients et identification des points d'amélioration

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

Industrie du Papier Carton

Technico-commercial

Codes des fiches ROME les plus proches :

D1407 : Relation technico-commerciale

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

La certification est composée de 5 blocs de compétences :

- Bloc de compétences 1 : Elaboration et suivi d'un plan d'actions commerciales
- Bloc de compétences 2 : Analyse des besoins du client
- Bloc de compétences 3 : Elaboration et argumentation d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins des clients dans le domaine du papier et carton
- Bloc de compétences 4 : Communication avec différents interlocuteurs selon les médias appropriés
- Bloc de compétences 5 : Traitement des réclamations des clients et identification des points d'amélioration

Les 5 blocs de compétences doivent être validés pour que le CQP soit délivré.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31979 - Elaboration et suivi d'un plan d'actions commerciales</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recueillir et transmettre des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources - Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur - Décliner la politique commerciale de l'entreprise en objectifs commerciaux sur son secteur - Proposer des adaptations, ajustements, ou modifications des outils et documents de l'entreprise, en lien avec son activité, afin de répondre aux besoins de son secteur - Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie - Formaliser son plan d'action commerciale : organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise - Prospector et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects - Elaborer et mettre à jour le fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise - Renseigner des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale - Analyser les résultats de ses actions commerciales <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation de travail lors du suivi du plan d'actions commerciales - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • les activités en lien avec la mise en œuvre et le suivi du plan d'actions commerciales du candidat • la politique commerciale de son entreprise • les objectifs fixés pour le candidat et ses propositions de modifications • les rendez-vous pris et les manifestations auxquelles participe le candidat • le système et les outils de gestion de la relation client mis en œuvre par le candidat (fichiers clients...) • Les tableaux de suivi utilisés et renseignés par le candidat • les actions correctives mises en œuvre suite à des écarts <p>Délivrance d'un certificat de compétences si obtention du bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31979 - Analyse des besoins du client</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer des conditions favorables à l'échange avec le client - Identifier et analyser les besoins du client par un questionnement adapté, une écoute active et une reformulation pertinente - Identifier et analyser les besoins du client à partir d'un cahier des charges ou d'un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées - Identifier les produits, les solutions techniques, et services correspondant aux besoins du client <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseignement par le candidat d'un document écrit sur la démarche qu'il met en œuvre pour analyser les besoins des clients - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • les activités en lien avec l'analyse des besoins des clients • l'analyse de cahiers des charges ou appels d'offres et la réponse réalisée par le candidat • les offres proposées par le candidat <p>Délivrance d'un certificat de compétences si obtention du bloc de compétences</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31979 - Traitement des réclamations des clients et identification des points d'amélioration</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir et écouter une réclamation - Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier - Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents - Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise - Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives et des actions d'amélioration continue <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • le traitement des réclamations des clients par le candidat • la gestion des réclamations avec les services de l'entreprise • les procédures de gestion des réclamations <p>Délivrance d'un certificat de compétences si obtention du bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31979 - Elaboration et argumentation d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins des clients dans le domaine du papier et carton</p>	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre (solutions techniques, moyens mis en œuvre, délais, conditions financières, respect de la réglementation...) - Rechercher et exploiter des informations sur les produits et services et les évolutions technologiques, à l'aide de médias appropriés - Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs - Identifier les éléments concernant la politique commerciale et financière de son entreprise, la réglementation et le droit commercial nécessaires à l'élaboration de l'offre - Elaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés, délais) - Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client - Présenter les produits, solutions, services proposés seul ou avec un professionnel de son entreprise et apporter un conseil technique - Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client - Conclure l'entretien - Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseignement par le candidat d'un document écrit sur la démarche qu'il a mise en œuvre pour élaborer une offre adaptée aux besoins d'un client - Observation en situation de travail <ul style="list-style-type: none"> • d'élaboration d'une offre technique et commerciale • de présentation au client d'une offre - Entretien avec les membres du jury d'évaluation sur : <ul style="list-style-type: none"> • les activités en lien avec l'élaboration d'offres techniques et commerciales • les informations recherchées, les médias utilisés, les interlocuteurs sollicités • les offres proposées par le candidat • les objections des clients • les négociations <p>Délivrance d'un certificat de compétences si obtention du bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31979 - Communication avec différents interlocuteurs selon les médias appropriés	<p>Compétences évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les interlocuteurs en lien avec son activité et les flux d'information afférents - Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes - Utiliser les réseaux sociaux et plateformes connectées dans le cadre de son activité - Formaliser les résultats de son activité - Identifier l'impact de son activité sur les autres services <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observation en situation de travail en situation de communication avec différents interlocuteurs - Entretien avec les membres du jury d'évaluation concernant : <ul style="list-style-type: none"> • les documents renseignés • les échanges avec différents interlocuteurs • l'étude des différents documents (informatisés ou non) renseignés par le candidat dans son activité <p>Délivrance d'un certificat de compétences si obtention du bloc de compétences</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

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		Le jury paritaire national est constitué de deux représentants de la CPNEF : • Un représentant des organisations syndicales • Un représentant des fédérations patronales
En contrat de professionnalisation	X		Le jury paritaire national est constitué de deux représentants de la CPNEF : • Un représentant des organisations syndicales • Un représentant des fédérations patronales
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X		Le jury paritaire national est constitué de deux représentants de la CPNEF : • Un représentant des organisations syndicales • Un représentant des fédérations patronales

	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 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des

certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Technico commercial (Papier Carton)" avec effet au 18 décembre 2018, jusqu'au 18 décembre 2023.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Passerelles avec le CQP Inter- branches Technico-commercial(e) domaine industriel

Pour plus d'informations

Statistiques :

Suivi statistique des CQP depuis 2006.

L'UNIDIS délivre au nom de la CPNEF en moyenne 300 CQP par an dans l'Inter-secteurs Papiers Cartons.

<http://www.unidis.fr>

Autres sources d'information :

<http://www.unidis.fr>

<http://lesindustriespapierscartons.org/site/>

UNIDIS

Observatoire

OPCA 3+

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation de l'inter-secteurs Papiers Cartons (CPNEF IPC) - Union Inter-secteurs Papiers Cartons pour le Dialogue et l'ingénierie Sociale (UNIDIS) : Île-de-France - Paris (75) [PARIS]

CPNEF - Secrétariat : Siège d'UNIDIS - 23- 25, rue d'Aumale - 75 009 Paris

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

UNIDIS et centres de formation affiliés à l'AFIFOR

Historique de la certification :