

livret d'évaluation en entreprise

Validation des Acquis de l'Expérience

CQP

**Attaché Technico Commercial
en négoce des matériaux de construction**

BRANCHE DU NÉGOCE
DES MATÉRIAUX DE CONSTRUCTION

CCN°3154

Commission Paritaire Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle
de la branche du négoce des matériaux de construction.

Contact Secrétariat de la CPNEFP :

FNBM

215 bis, boulevard Saint-Germain

75007 Paris

Téléphone : 01 45 48 28 44

contact@fnbm.com





Le candidat

› **Nom et prénom** du candidat

› **Nom** de l'entreprise

› **Adresse** de l'entreprise

› **Nom** de la **personne contact** en charge du dossier

› **Fonction**

› **Téléphone**

› **Email**

@

Signature de la personne contact

Cachet de l'entreprise

› Je soussigné,

évaluateur agréé, certifie que le candidat :

s'est bien présenté à l'évaluation en vue de l'obtention du CQP Vendeur conseil par la VAE.

Fait à

Le

Signature de l'évaluateur agréé

Signature du candidat

L'évaluation en VAE : mode d'emploi

Les principes de l'évaluation dans le cadre de la Validation des Acquis de l'Expérience

Après la phase d'analyse de la recevabilité d'une candidature à la Validation des Acquis de l'Expérience pour le CQP d'Attaché Technico Commercial en négoce des matériaux de construction, intervient la phase d'évaluation.

Organisée en entreprise le plus souvent en situation professionnelle réelle, cette évaluation a pour objet de recueillir les preuves que le candidat maîtrise les compétences requises pour l'obtention du CQP.

Cette évaluation doit garantir le **même niveau d'exigence** qu'un accès au CQP par la voie de la formation. Elle vise à placer le candidat dans des **situations** les plus proches possibles de sa **pratique** professionnelle. Elle est réalisée à l'appui de **critères et indicateurs d'évaluation** élaborés par la CPNE.

Vous trouverez dans les pages qui suivent l'ensemble des éléments nécessaires pour organiser et restituer les résultats de cette évaluation, à savoir :

- › la présentation des **modalités d'organisation des évaluations**,
- › les **critères** d'évaluation à utiliser,
- › les grilles à renseigner.

Les suites de l'évaluation

La décision de délivrer ou non le CQP dépend de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE). Il lui appartient d'examiner les dossiers des candidats et de se prononcer, compétence par compétence, sur les résultats de la Validation des Acquis de l'Expérience. Il est donc essentiel d'apporter un **soin particulier** au **renseignement du livret d'évaluation** et de fournir à la CPNE tous les éléments nécessaires pour se prononcer sur le dossier.

Dès la fin des évaluations, il convient d'adresser le dossier complet à la CPNE. Celle-ci se réunit régulièrement pour examiner les dossiers de candidatures VAE et vous informera de la date à laquelle sera examiné votre dossier.

Le résultat de cette validation peut être :

- › une **validation totale** du CQP,
- › une **validation partielle** du CQP (les unités qui le composent pouvant être validées indépendamment les unes des autres).

Dans le cas où la CPNE délivre uniquement certaines unités, le candidat peut poursuivre son parcours :

- › soit en suivant une **formation** sur les **unités manquantes**, au sein d'un **organisme de formation agréé** par la CPNE du négoce des matériaux de construction pour la préparation du CQP visé,
- › soit en **complétant son expérience** professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui **manquent**.

A NOTER Les unités de compétences acquises le sont **pour une durée de cinq ans**.

Les acteurs de l'évaluation

L'évaluation en entreprise est réalisée par deux évaluateurs : un évaluateur désigné parmi les professionnels de l'entreprise et connaissant le métier visé par le CQP, un évaluateur appartenant à un organisme agréé par la CPNE pour réaliser les évaluations dans le cadre de la démarche de Validation des Acquis de l'Expérience, connaissant le métier visé par le CQP et ses conditions d'exercice au sein de la branche du négoce des matériaux de construction.

Les compétences évaluées pour un accès au CQP d'Attaché Technico Commercial en négoce des matériaux de construction par la VAE.

Les compétences qui seront évaluées sont celles qui ont été validées par la CPNE du négoce des matériaux de construction, à savoir :

- **Compétence 1** - Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur,
- **Compétence 2** - Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurité,
- **Compétence 3** - Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction,
- **Compétence 4** - Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client,
- **Compétence 5** - Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence,
- **Compétence 6** - Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe.

Évaluation en situation professionnelle

Les principes clefs de l'évaluation en entreprise

La maîtrise des compétences par le candidat doit être **constatée** par l'évaluateur en entreprise, sur la base des **critères** définis par la CPNE et qui figurent dans les pages suivantes. C'est donc le livret qui suit qui doit servir de base à l'évaluation du candidat et être transmis à la CPNE.

L'évaluation doit être **formelle**, organisée selon les indications figurant dans le présent document et ne saurait **en aucun cas se limiter à une simple appréciation** d'ordre général de la part du responsable hiérarchique du candidat.

Les différentes **situations et les entretiens d'évaluation** doivent être **préparés** par l'évaluateur et le candidat, **programmés**, et faire l'objet d'une **restitution** formelle. Ils peuvent avoir lieu à des périodes différentes.

Une fois les évaluations réalisées, l'entreprise doit renseigner la **fiche de synthèse** figurant en **fin de document**.

L'évaluation doit être conduite sur la base des situations suivantes, permettant chacune d'évaluer plusieurs compétences du CQP :

- › **Situation 1 : entretien** avec le candidat sur l'**analyse de son secteur** et sur l'**organisation d'une opération commerciale** permettant d'évaluer la compétence 1 ,
- › **Situation 2 : entretiens de vente** conduits en **visite client** auprès de clients et prospects et permettant d'évaluer les compétences 2, 3 et 4,
- › **Situation 3 : observation et entretien** avec le candidat sur la **communication** et la **circulation de l'information** permettant d'évaluer les compétences 5 et 6.

Quelles situations permettent d'évaluer quelles compétences ?

Situation 1

Entretien avec
le candidat sur
l'organisation
du secteur
et l'organisation
d'une opération
commerciale

Compétence 1 - Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur

Situation 2

Observation
du candidat en visite
client

Compétence 2 - Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurité

Compétence 3 - Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction

Compétence 4 - Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client

Situation 3

Observation +
entretien
avec le candidat

Compétence 5 - Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence

Compétence 6 - Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe

La préparation de l'évaluation en entreprise

Les situations d'évaluation nécessitent que plusieurs conditions soient réunies :

- › Le candidat doit préparer la première situation d'évaluation (organisation du secteur et organisation d'une opération commerciale) en amont du jour de l'évaluation,
- › Les conditions permettant au candidat de passer les deux tests écrits doivent être propices (candidat isolé, au calme),
- › Le candidat doit préparer ses visites clients ainsi qu'une liste de clients susceptibles d'être contactés par téléphone.

› Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Le candidat prépare au préalable une **analyse de son secteur** sur la base de la **trame** figurant dans son **dossier professionnel**. Il est placé dans une situation d'**entretien d'évaluation** avec les évaluateurs. Il présente l'analyse de son secteur. En cas de besoin, le n+1 du candidat peut être associé à cet entretien.

Il lui est ensuite demandé, le jour de l'évaluation, de **préparer une opération commerciale** ponctuelle prédéfinie par les évaluateurs et pouvant, par exemple, porter sur :

- Opération de déstockage
- Lancement de nouveaux produits
- Promotion
- Invitation à une démonstration à l'agence
- Challenge, ...

Le candidat dispose de 20 à 30 minutes pour préparer cette étude de cas.

Il présente ensuite les résultats de son travail aux évaluateurs dans le cadre d'un entretien

La **durée totale** de cette évaluation (présentation du secteur, préparation et présentation de l'étude de cas sur l'opération commerciale) est de **1 heure 30**.

Les résultats de l'évaluation

Compétence 1 - Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur

Analyse du secteur

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Pertinence de l'analyse du secteur et de l'agence (développement commercial à moyen terme)	L'ATC présente et analyse les caractéristiques de son secteur en termes économiques, de potentiel commercial, de concurrence et de présence des fournisseurs	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC analyse la structure du portefeuille clients et anticipe son évolution	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les principaux facteurs de risque liés à son portefeuille	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il identifie les principales caractéristiques des ressources de son ou ses agence(s) (plan de vente, services, plan de stock, compétences internes, ...), ses/leurs avantages concurrentiels et ses/leurs contraintes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il argumente les choix qu'il a effectués en matière d'opportunités à travailler sur son secteur en termes de prospects et de chantiers et propose, le cas échéant, des évolutions à apporter au sein de l'agence	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il explique en quoi son activité contribue aux objectifs et aux performances commerciales de l'agence	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC actualise les informations sur son secteur commercial de manière régulière	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC échange avec les différents membres de l'équipe commerciale les informations recueillies sur le secteur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Efficacité dans la mesure de l'activité commerciale	L'ATC assure un suivi régulier de ses résultats	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC utilise de manière adaptée les tableaux de bord mis à sa disposition	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les écarts avec les objectifs commerciaux sont mesurés, analysés et expliqués	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC propose et met en place des mesures correctives en cas d'écart avec ses objectifs	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Organisation d'une opération commerciale

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Pertinence dans la définition des actions et opérations commerciales (opérations de court terme)	L'ATC prend en compte la politique commerciale de l'agence et de l'enseigne dans la détermination de ses actions et opérations commerciales	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC prend en compte l'évaluation du potentiel de ses clients et de ses prospects dans la détermination de ses objectifs et de son plan de visites	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC définit une fréquence de visites ou de contacts en tenant compte des pratiques et du potentiel du client ou du prospect	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Dans le cadre d'une opération commerciale ponctuelle, l'ATC cible ses clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Dans le cadre d'une opération commerciale ponctuelle, l'ATC planifie la préparation (échantillons, argumentaires, délais de livraison, stock, ...), l'exécution et le suivi des résultats de l'opération (analyse critique)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Dans le cadre d'une opération commerciale ponctuelle, l'ATC mobilise les membres de l'équipe autour de son opération	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 4 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 4 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Situation n°2 : entretiens de vente en visite client

› Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Le candidat est placé en situation professionnelle courante d'entretiens en visite clients, en fonction des pratiques en cours au sein de l'entreprise. Il doit s'agir de **réels entretiens de vente**, de gestion de la relation commerciale ou de **découverte des besoins** et non de simples prises de commandes.

Il s'agit pour le candidat de se rendre sur le site de son client, d'effectuer une analyse de ses besoins et de rechercher des réponses pertinentes dans une activité où il peut être amené à délivrer des conseils techniques sur les produits et services vendus. Le cadre de l'évaluation est celui dans lequel le candidat travaille habituellement. Il doit disposer des mêmes outils (outil informatique, catalogues, échantillons, ...).

Cette évaluation sur site est complétée par un **test écrit** sur les **calculs techniques et commerciaux** devant comporter au moins les éléments suivants : calcul de marge, pourcentages, coefficients, transformations d'unités, calculs de TVA (calcul TTC à HT), surfaces, volumes et poids

› Combien de temps observer le candidat ?

L'observation du candidat s'effectuera sur **au moins deux visites client** dans les locaux du client ou sur chantier, dont un prospect. La phase d'observation en situation de visite client sera conduite **exclusivement par l'évaluateur agréé**. Celui-ci peut prendre des notes mais en aucun cas restituer des résultats au candidat, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

› Comment « débriefing » l'observation ?

Un **entretien d'évaluation** suit la phase d'observation du candidat. Il est conduit par l'évaluateur agréé et l'évaluateur entreprise. Il a pour objectif de permettre aux évaluateurs de compléter leurs observations et doit donc être ciblé sur des points précis, en particulier :

- les modalités de la préparation des visites,
- les suites à donner aux visites réalisées,
- la qualité du conseil technique donné au client,
- le respect des consignes en vigueur au sein de l'agence,

Seront en particulier abordés les outils dont l'ATC dispose pour **planifier** et **assurer le suivi** de ses **visites**. L'ATC aura à sa disposition l'ensemble de ses documents professionnels au cours de cet entretien. Sa durée est d'au maximum 1 heure. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation.

ATTENTION ! Cet entretien a pour objectif **d'approfondir la phase d'observation** et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

Les résultats de l'évaluation

En fin d'entretien, les évaluateurs doivent se prononcer pour chacune des compétences composant le référentiel du CQP, en se basant uniquement sur les critères qui suivent :

Compétence 2 - Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurités

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Efficacité dans la recherche d'informations en préparation de visite	L'ATC exploite les outils informatiques mis à sa disposition pour recueillir les informations clefs sur ses clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les actualités de l'agence : promotions et actions commerciales en cours, éventuels litiges, évolution de l'offre produits/ services, évolution de la réglementation, recouvrement, évolution dans la composition de l'équipe, ...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Efficacité dans la préparation des visites	L'ATC dispose de l'ensemble du matériel nécessaire avant de partir en visite client (catalogues, échantillons, promotions, formulaires, devis en cours, petit outillage, ordinateur, dossier client, ...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC organise sa tournée en fonction des distances séparant ses clients durée en fonction des objectifs fixés	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC sélectionne le mode de contact et de relance pertinent en fonction des pratiques et du potentiel des clients (visite, téléphone, mail, contact via le binôme, sollicitation du chef d'agence ou du chef des ventes, sollicitation d'un fournisseur...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les contacts avec les clients sont préparés (définition d'objectifs, ...) et efficaces (temps passé en rapport avec l'objectif et le résultat atteint)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie des clients à visiter ou des prospects à solliciter sur le secteur en cas d'annulation d'un RDV client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Respect des consignes de sécurité et d'entretien de son matériel	L'ATC respecte la réglementation en vigueur dans ses déplacements et ses visites	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC veille à la propreté et au bon état de fonctionnement de son véhicule et de son matériel de travail	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC porte les équipements de protection individuelle obligatoires lors de ses visites sur chantier	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC adopte un comportement courtois dans ses déplacements et ses visites	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il respecte le plan de circulation en vigueur dans l'agence et les consignes en termes de stationnement du véhicule	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC respecte la réglementation en vigueur en matière de sécurité dans les engagements pris auprès des clients (conditions des livraisons sur chantier par exemple)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Pertinence du suivi des visites	Les documents commerciaux sont réalisés sans erreur (pas d'erreur au test écrit)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC dispose d'une méthode de suivi et de relance des devis et commandes organisée et utilisable par le ou les vendeurs de l'agence	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC respecte systématiquement la délégation tarifaire dans les offres faites aux clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les possibilités logistiques de l'agence (approvisionnement, disponibilité des produits, livraison, ...) avant de s'engager auprès d'un client et adapte son offre en conséquence	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC tient à jour son fichier clients et prospects	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC transmet les informations clés sur les contacts clients aux différents membres de l'équipe	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs commerciaux et/ou si plus de 5 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs commerciaux et/ou si plus de 5 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Compétence 3 - Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de l'analyse du projet de construction ou de rénovation	Les informations permettant d'analyser le projet de construction ou de rénovation sont recueillies : nature des travaux à réaliser, type de construction, supports (rénovation), contraintes techniques, environnementales, urbanistiques, réglementaires, délais, conformité aux DTU, ...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les ressources documentaires permettant de compléter l'analyse du projet de construction ou de rénovation sont identifiées (DTU, ...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les principales caractéristiques techniques du projet de construction ou de rénovation, ses points sensibles, sont identifiés et les réponses possibles sont identifiées	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les différentes étapes du projet / les différents lots sont identifiés	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les besoins en matériaux de construction dans les différentes gammes de produits sont repérés	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les calculs techniques sont réalisés sans erreur (pas d'erreur au test écrit)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les limites de son intervention et identifie le ou les personnes ressources dont il a besoin pour le projet analysé	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Pertinence des produits, matériaux et services proposés et des conseils associés	L'offre proposée (produits, matériaux, services) correspond aux besoins générés par le projet de construction ou de rénovation et à ses spécificités	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les différentes options en matière de choix de produits ou de matériaux sont présentées	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Leurs avantages et inconvénients respectifs en matière de performance, de durabilité, de prix, de facilité de pose ou de mise en œuvre, ... sont expliqués de manière claire au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'offre de produits et de matériaux proposée tient compte des normes et de la réglementation en matière de construction, notamment des DTU	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC compose chaque fois que possible une offre globale de produits et de service et la valorise auprès du client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	La présentation des produits, matériaux, systèmes constructifs et services associés est claire et adaptée au niveau de connaissances du client et à son profil	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	La documentation technique, les échantillons disponibles pour présenter les produits sont repérés et correctement utilisés devant le client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les conditions de pose et de mise en œuvre des produits et matériaux présentés sont expliquées avec clarté au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les limites de son champ de responsabilité et de compétences en matière de conseil et les explique de manière claire au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
L'attention du client est alertée sur les précautions d'emploi des produits et en particulier sur leur éco toxicité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs techniques et/ou si plus de 4 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs techniques et/ou si plus de 4 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Compétence 4 - Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de la prise de contact	L'attaché technico-commercial établit un contact privilégié avec le client lors des visites	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC utilise un langage positif dans ses contacts avec les clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC adopte une tenue et une présentation personnelle commerciales	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Pertinence de l'analyse des besoins et des attentes des clients	L'ATC laisse parler le client et le relance ou lui fait préciser ses besoins	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les informations clés permettant de repérer les besoins du client et ses attentes sont identifiées à partir de différentes sources d'information	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les questions posées au client sont pertinentes sur le fond et sur la forme (ouvertes, fermées, neutres, ...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les informations recueillies auprès du client donnent lieu à une qualification et, le cas échéant, à une mise à jour du fichier clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les besoins du client sont reformulés de manière pertinente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC cherche à identifier les ventes pouvant être générées dans l'avenir par le projet objet de l'entretien de vente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Pertinence des produits proposés au client	Les produits et services proposés correspondent aux besoins identifiés lors de l'échange avec le client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC prend le temps de valider ses informations avant de faire une proposition au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Des produits et services complémentaires adaptés sont proposés au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Le vendeur met en valeur les avantages des produits et services proposés, les nouveaux produits, les promotions en cours	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Efficacité de l'entretien de vente	Les arguments présentés sont pertinents, cohérents, ils suscitent l'intérêt du client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les observations et remarques du client sont prises en compte et utilisées dans l'argumentaire de vente	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'argumentation est réajustée en fonction des signes d'attention perçus	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les objections du client sont prises en compte et des propositions pertinentes sont formulées	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Le devis est commenté et expliqué au client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC vérifie le niveau de compréhension et d'adhésion du client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'entretien de vente est conclu de manière adaptée et positive pour le client et pour l'agence	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Lors de son départ, l'ATC effectue une synthèse de l'entretien et identifie les actions à conduire	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Efficacité de la négociation commerciale	La négociation commerciale porte sur différents éléments : produits, services, prix, conditions de règlement, délais, remises et livraisons	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC propose systématiquement une contrepartie à un avantage accordé lors de la négociation, il résiste aux demandes de remise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les règles de l'entreprise et sa politique commerciale sont respectées dans la négociation	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs techniques et commerciaux et/ou si plus de 6 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si échec au test écrit sur les calculs techniques et commerciaux et/ou si plus de 6 « non ») : **oui** **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Situation n°3 : observation et entretien sur la communication et la circulation de l'information

► Comment se déroule l'évaluation ?

Les évaluateurs observent le candidat en entretien téléphonique en situation d'émissions d'appels vers des clients ou des prospects (relances de devis, prise de RDV, ...). Ces appels sont préparés par le candidat en amont de la situation d'évaluation.

Les situations d'échange téléphonique doivent comporter, si possible, une ou plusieurs situations complexes (gestion d'un litige chantier, échange sur un devis refusé, défaut de paiement ou problème de crédit, erreur de facturation, ...).

Ils conduisent ensuite un entretien permettant de débriefer cette observation et d'échanger avec le candidat sur ses pratiques en matière de travail en équipe, à partir de la réflexion qu'il a conduite pour renseigner son dossier professionnel.

► Combien de temps observer le candidat ?

L'observation du candidat s'effectuera sur **au moins 30 minutes** de « temps client » au téléphone. Au cours de la phase d'observation, les évaluateurs peuvent prendre des notes mais **en aucun cas parler au candidat**, même entre différents entretiens, et ce jusqu'à la fin de l'évaluation.

► Comment conduire l'entretien qui suit ?

Un entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif :

- permettre aux évaluateurs de compléter leurs observations (entretiens téléphoniques)
- d'engager un échange sur les pratiques du candidat en matière du travail en équipe, à partir de son dossier professionnel.

Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation. Dans un second temps, le candidat sera invité à détailler la réponse apportée dans son dossier professionnel à la question portant sur le travail en équipe (« Citez vos différents interlocuteurs au sein des services de votre entreprise, la nature de vos échanges avec eux et le type d'informations que vous partagez avec eux »), sur la base des critères d'évaluation figurant ci-dessous.

La durée de cet entretien est d'au maximum 30 minutes.

ATTENTION ! Cet entretien a pour objectif **d'approfondir la phase d'observation** et de recueillir des informations complémentaires auprès du candidat. Il ne s'agit en aucun cas d'un temps de restitution des résultats des évaluations.

Compétence 5 - Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Efficacité dans l'utilisation du téléphone	En situation d'échange téléphonique avec un client ou un prospect, l'ATC tient compte des règles de communication téléphonique : écoute, ton de la voix, débit, articulation, phrases courtes et positives, ...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'accueil téléphonique respecte les consignes données par l'entreprise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Les appels sont dirigés vers les interlocuteurs adéquats ou filtrés avec efficacité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Efficacité des traitements des situations relationnelles délicates	L'ATC se rend disponible pour écouter la réclamation du client et exprime sa compréhension	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC conserve une relation commerciale de qualité lors du traitement des réclamations clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC adopte un mode de communication adapté à la situation de traitement de réclamation : il s'affirme (je, utilisation du présent, voix tonique), stoppe l'agressivité de son interlocuteur, ...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC explique avec clarté le fonctionnement et les règles et consignes de sécurité en vigueur dans l'entreprise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Des recherches sont effectuées dans l'historique des ventes pour évaluer le bien-fondé de la réclamation ou du litige client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie des propositions adaptées de règlement de la réclamation	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il tient compte des engagements formels pris envers le client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Si le litige ou la réclamation dépasse son champ de compétences, l'ATC s'adresse à l'interlocuteur adapté	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
Efficacité des traitements des questions liées au paiement	L'ATC recueille et transmet aux services compétents des informations fiables sur la santé financière des clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC respecte les procédures en vigueur pour traiter le cas d'un dépassement d'encours ou d'un incident de paiement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC anticipe les risques de dépassement d'encours (solicitation d'une adaptation d'une ligne de crédit en réponse aux besoins d'un client par exemple)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 4 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 4 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Compétence 6 - Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de la participation à la vie de l'équipe	L'ATC identifie les attributions et les modalités de fonctionnement des différents services de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC identifie les conséquences qu'ont ses actions et interventions sur les différents services de l'entreprise (service administratif, service logistique / livraison, ...)	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il recherche auprès de différents interlocuteurs les informations clés sur les prix pratiqués, les remontées d'informations terrain, les pratiques de la concurrence, les projets des clients, leur niveau de satisfaction, les risques client ...	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	Il transmet aux différents services de l'entreprise les informations clés leur permettant d'apporter un service de qualité aux clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC connaît et respecte l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC s'informe régulièrement sur les activités réalisées par les vendeurs conseil	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet
	L'ATC prend l'initiative de se coordonner avec les vendeurs conseil	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet

Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 2 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur entreprise

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› Commentaires

Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 2 « non ») :

oui **non**

› **Nom et fonction** de l'évaluateur agréé

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› Commentaires

Fiche de synthèse : préconisations en matière de formation (obligatoire)

Veillez mentionner les modules de formation qu'il vous semble utile pour le candidat de suivre, à partir du référentiel de formation du CQP :

Compétences du CQP	Modules de formation	Formations à suivre
Compétence 1 Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur	Module 1 / Domaine 1 - Connaissance du secteur	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Module 1 / Domaine 3 - Relation clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Domaine 6 - Accompagnement au projet	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétence 2 Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurité	Module 1 / Domaine 3 - Relation clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Module 1 / Domaine 5 - Spécificités	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétence 3 Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction	Module 1 / Domaine 2 - Techniques et produits	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Module 2 / Domaine 3 - Relation fournisseurs	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétence 4 Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client	Module 1 / Domaine 3 - Relation clients	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	Module 1 / Domaine 4 - Gestion commerciale	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétence 5 Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
Compétence 6 Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe	Module 1 / Domaine 5 - Spécificités	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Fiche de synthèse : résultats

	Date de l'évaluation en entreprise	Résultat évaluateur entreprise		Résultat évaluateur agréé	
Compétence 1 Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compétence 2 Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurité	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compétence 3 Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compétence 4 Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compétence 5 Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Compétence 6 Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non

Commentaires du candidat

Quelles sont les deux compétences sur lesquelles vous avez le plus progressé au cours des dernières années et en quoi ?

Compétences du CQP	Cocher et expliquer en quoi vous avez progressé
Définition et mise en œuvre du développement commercial sur le secteur	<input type="checkbox"/> _____ _____
Préparation et suivi des visites	<input type="checkbox"/> _____ _____
Prise en compte des consignes et règles de sécurité	<input type="checkbox"/> _____ _____
Conseil technique	<input type="checkbox"/> _____ _____
Entretiens de vente	<input type="checkbox"/> _____ _____
Communication clients	<input type="checkbox"/> _____ _____
Travail en équipe	<input type="checkbox"/> _____ _____

Quelles sont les deux compétences sur lesquelles vous pensez devoir le plus travailler pour continuer à progresser à l'avenir et pourquoi ?

Compétences du CQP	Cocher et expliquer en quoi vous avez progressé
Définition et mise en œuvre du développement commercial sur le secteur	<input type="checkbox"/> _____ _____
Préparation et suivi des visites	<input type="checkbox"/> _____ _____
Prise en compte des consignes et règles de sécurité	<input type="checkbox"/> _____ _____
Conseil technique	<input type="checkbox"/> _____ _____
Entretiens de vente	<input type="checkbox"/> _____ _____
Communication clients	<input type="checkbox"/> _____ _____
Travail en équipe	<input type="checkbox"/> _____ _____

Rappel des compétences à évaluer

Compétence 1 – Définir et mettre en œuvre le développement commercial de son secteur

- › Identifier les informations clés sur son activité commerciale, l'évolution du marché des matériaux de construction, la concurrence et le potentiel commercial et financier de ses clients et de son marché à partir de différentes sources d'information,
- › Identifier les ressources disponibles au sein de l'agence
- › Évaluer la part de marché potentielle que l'agence et l'enseigne pourraient occuper sur son secteur et déterminer des objectifs de développement commercial en lien avec le chef d'agence ou le responsable commercial
- › Établir et argumenter un plan de prospection et de visites en fonction de son secteur commercial et de la structure de son portefeuille clients / prospects
- › Planifier son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis
- › Analyser les résultats de son activité et proposer des actions de réajustement
- › Organiser son activité commerciale en tenant compte des ressources disponibles au sein de l'agence
- › Identifier les ressources à développer en agence pour répondre aux besoins des clients et prospects et proposer des solutions adaptées

Compétence 2 – Préparer et suivre ses visites dans le respect des règles de sécurité

- › Définir les objectifs commerciaux de chaque visite en tenant compte des pratiques et du potentiel du client et de l'actualité de l'agence
- › Conduire une prise de rendez-vous efficace auprès des clients et des prospects et anticiper les aléas
- › Sélectionner le mode de prise de contact le plus adapté en fonction des objectifs commerciaux
- › Organiser les tournées auprès des clients de manière rationnelle et identifier le matériel nécessaire à la vente en fonction de l'actualité de l'agence
- › Optimiser le temps passé en visite client tout en assurant la sécurité de ses déplacements et de ses visites
- › Assurer la traçabilité des contacts clients en réalisant des comptes-rendus (points clefs, incidents, services rendus, ...)
- › Identifier et formaliser les actions à conduire et à confier aux différents membres de l'équipe ainsi que les informations à diffuser à l'issue des visites clients

Compétence 3 - Analyser les caractéristiques d'un projet et apporter un conseil technique approprié sur les techniques et les produits de construction

- Analyser les caractéristiques techniques d'un projet de construction ou de rénovation à partir d'un plan, d'un métré, d'un entretien avec un client
- Repérer les besoins en matériaux de construction aux différentes étapes d'un projet de construction ou de rénovation : gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation, second œuvre, ...
- Identifier dans l'offre de l'entreprise les matériaux, produits et services correspondant aux besoins du projet en prenant en compte les normes et la réglementation en matière de construction
- Identifier et exploiter les sources d'information nécessaires pour examiner les projets de construction ou de rénovation
- Présenter les matériaux, services et produits proposés à un client en s'adaptant à son niveau de connaissance et à son profil en respectant les normes et règles en matière de sécurité
- Composer chaque fois que possible une offre globale de produits et de services à l'attention du client et lui présenter (conditions de règlement, livraison, garantie, crédit, ...)
- Présenter et expliquer les fonctionnalités des différents produits en s'appuyant sur la documentation technique et les échantillons mis à la disposition de la clientèle
- Organiser la documentation et les échantillons pour les rendre facilement accessibles
- Calculer les quantités de matériaux nécessaires en fonction du projet du client
- Conseiller le client sur les différents systèmes constructifs
- Conseiller le client sur les différents types de pose ou de mise en œuvre des matériaux préconisés et sur les précautions associées, dans la limite de son champ de responsabilité
- Identifier les spécificités techniques liées à la mise en œuvre des produits et matériaux proposés, les expliquer et alerter le client sur les risques de non respect des règles de mise en œuvre
- Accompagner le client en cas de besoin vers une personne ressource pour les produits, techniques de pose ou services nécessitant une expertise particulière

Compétence 4 – Découvrir les besoins d'un client et conduire un entretien de vente en visite client

- › Établir un contact positif et un climat de confiance avec un client par téléphone et lors d'une visite en personnalisant la relation avec lui
- › Découvrir et analyser l'activité d'un client ou d'un prospect, son organisation, son risque client, ses pratiques et comportements d'achat, ses projets en vue d'en identifier les besoins
- › Mener une découverte des besoins, des attentes, des projets et des motivations du client par un recours au fichier client, un questionnement adapté et une écoute active
- › Reformuler les besoins du client
- › Présenter son entreprise et ses produits en face à face client avec les outils d'aide à la vente (catalogues, outils informatiques,...) mis à disposition au sein de l'agence
- › Valoriser l'image de l'enseigne, présenter ses avantages concurrentiels et mettre en valeur l'offre de produits et de services de l'agence
- › Cibler l'offre de produits et de services correspondant aux besoins du client
- › Concevoir et présenter en face à face une offre commerciale combinant des produits et des services en tenant compte de la politique commerciale de l'entreprise, des ressources disponibles et de la concurrence
- › Argumenter et négocier l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et les conditions de vente (produits, services, prix, mode et délai de règlement, respect des quantités en fonction du conditionnement, remises, livraison, mise en attente, ...) dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise en face à face client
- › Conduire une veille chantier à partir de la réalisation d'une vente
- › Conclure l'entretien de vente en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client
- › Établir une relation commerciale durable et de qualité avec un prospect ou un client

Compétence 5 – Communiquer avec les clients, les interlocuteurs et l'équipe de l'agence

- › Utiliser de manière efficace le téléphone et les différents moyens de communication à sa disposition pour des prises de rendez-vous, des démarches commerciales auprès des clients et des échanges avec les différents services de l'entreprise et avec les fournisseurs
- › Diriger les clients vers les bons interlocuteurs au sein de l'agence
- › Recevoir et écouter une réclamation ou un litige produit par téléphone et en face à face
- › Qualifier une réclamation ou un litige produit et identifier les solutions possibles pour son traitement
- › Annoncer à un client un dépassement d'encours, une difficulté de paiement ou de livraison et négocier une solution adaptée ou alerter un interlocuteur compétent
- › Alerter un client sur un risque de non respect d'une règle de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction, ...) Alerter un client sur un risque de non-respect d'une règle en matière de sécurité (chargement, déchargement, surcharge, risque d'infraction, ...)

Compétence 6 - Organiser ses interventions dans le cadre d'un travail en équipe

- › Coordonner ses interventions avec celles de l'équipe de l'agence, notamment les vendeurs conseil
- › Identifier et collecter les informations pertinentes en matière de relevé de prix, de remontée d'informations terrain, de veille concurrentielle et de risque client et les transmettre à l'équipe
- › Transmettre des informations pertinentes aux différents services de l'entreprise sur les clients, leurs projets, leurs caractéristiques, leurs risques et les contraintes de la commercialisation en respectant l'organisation hiérarchique et fonctionnelle de l'entreprise



La CPNEFP est composée d'un collège employeurs et d'un collège salariés

L'organisation représentant les employeurs :

- › Fédération du Négoce de Bois et des Matériaux de Construction : FNBM



Les organisations syndicales :

- › Fédération Nationale des salariés de la Construction et du Bois : FNCB - CFDT



- › Fédération Générale Force Ouvrière des Travailleurs du Bâtiment, des Travaux Publics, du Bois, des Carrières, des Matériaux de Construction, du Papier Carton, de la Céramique, de l'Exploitation Thermique : CGT - FO



- › Syndicat national de l'encadrement des industries des ciments, carrières et matériaux de construction : CFE - CGC BTP



- › Fédération du Commerce, Service et Force de Vente : CSFV - CFTC



- › Fédération Nationale des Salariés de la Construction - Bois - Ameublement : CGT – FNSCBA - CGT

Copyright - Toute reproduction, représentation, traduction ou adaptation, qu'elle soit intégrale ou partielle, quel qu'en soit le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans autorisation d'Intergros, de la FNBM et des organisations syndicales de la branche du négoce des matériaux de construction.



La démarche a été construite avec l'appui de l'Observatoire prospectif du Commerce Interentreprises et le concours financier d'INTERGROS.