

# livret d'évaluation en entreprise

Validation des Acquis de l'Expérience

**CQP**

**Manager d'équipe 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 Manager d'équipe 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 de Manager d'équipe 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 de Manager d'équipe 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 :

#### Toutes options

- › **Compétence 1** - Organiser l'activité et manager une équipe,
- › **Compétence 2** - Manager l'activité et contrôler l'application des règles et procédures en se positionnant comme relais du chef d'agence,
- › **Compétence 3** - Identifier et développer les compétences des collaborateurs et nouveaux embauchés,
- › **Compétence 4** - Communiquer avec les clients et les interlocuteurs de l'agence,
- › **Compétence 5** - Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement,

#### Option commerce

- › **Compétence 6a** - Découvrir les besoins d'un client, argumenter et convaincre pour vendre,
- › **Compétence 7a** - Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'agence,
- › **Compétence 8a** - Animer la politique commerciale de l'agence,

#### Option logistique

- › **Compétence 6b** - Gérer les stocks, les approvisionnements et les flux logistiques.

# 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 : préparation** par le candidat d'une **analyse des potentiels** au sein de son équipe, d'un **audit QHSE** et **visite de l'environnement de travail** et **entretien** avec le candidat sur le management et les ressources humaines permettant d'évaluer les compétences 1, 3 et 5,
- › **Situation 2** : préparation par le candidat d'un **mémoire professionnel** sur la base d'une **trame définie par la CPNE** et **entretien** avec le candidat permettant d'évaluer les compétences 2 et 4,

Option commerce

- › **Situation 3 a : préparation** par le candidat d'un **projet de mise en œuvre et d'animation de la politique commerciale** permettant d'évaluer les compétences 7a et 8a,
- › **Situation 4 a : observation du candidat** en situation de **contact clients** permettant d'évaluer la compétence 6a,

Option logistique

- › **Situation 3 b : préparation** par le candidat d'une **analyse de la gestion des stocks, visite de la cour, observation du candidat en situation professionnelle** et **entretien** avec le candidat permettant d'évaluer la compétence 6 b.

## Quelles situations permettent d'évaluer quelles compétences ?

### Situation 1

Entretien avec  
le candidat sur  
le management /  
gestion  
des ressources  
humaines

**Compétence 1** - Organiser l'activité et manager l'équipe  
(mise en situation simulée d'un entretien avec un membre  
de l'équipe)  
**Compétence 3** - Identifier et développer les compétences des  
collaborateurs et nouveaux embauchés  
(analyse des potentiels de l'équipe + entretien)  
**Compétence 5** - Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en  
matière de qualité, hygiène, sécurité et environnement  
(audit QSHE + entretien)

### Situation 2

Mémoire  
professionnel +  
Entretien avec  
le candidat

**Compétence 2** - Manager l'activité et contrôler l'application des  
règles et procédures en se positionnant comme relais du chef  
d'agence  
**Compétence 4** - Communiquer avec les clients et les interlocuteurs  
de l'agence

### Situations 3a et 4a

(option commerce)  
Observation + Projet  
sur l'animation  
commerciale

**Compétence 6a** - Découvrir les besoins d'un client, argumenter  
et convaincre pour vendre  
**Compétence 7a** - Définir et mettre en œuvre la politique com-  
merciale de l'agence  
**Compétence 8a** - Animer la politique commerciale de l'agence

### Situation 3b

(option logistique)  
Visite commentée +  
Observation +  
Entretien avec  
le candidat

**Compétence 6b** - Gérer les stocks, les approvisionnements et  
les flux logistiques

## Situation n°1 : entretien sur le management et la gestion des ressources humaines

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

Il est demandé au candidat de préparer un entretien avec les évaluateurs sur le management et la gestion des ressources humaines. Cette préparation s'effectue en deux temps :

- une analyse des potentiels de l'équipe et de ses besoins en compétences à partir d'une trame réalisée par la CPNE et figurant dans le dossier professionnel du candidat,
- la réalisation d'un audit Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (QHSE) au sein de l'agence (dont les résultats permettront d'alimenter la réunion d'équipe) sur la base d'une trame réalisée par la CPNE et figurant dans le dossier professionnel du candidat.

L'évaluation en présence des évaluateurs est ensuite effectuée en trois temps :

- une visite commentée de l'espace quotidien de travail si possible avec le document unique (30 minutes),
- un entretien avec le candidat au cours duquel il est invité à présenter l'analyse des potentiels et des besoins de l'équipe ainsi que les résultats de l'audit QHSE qu'il a réalisé,
- une ou plusieurs mises en situation simulées du candidat portant sur un entretien individuel avec un membre de l'équipe.

Les évaluateurs posent ensuite des questions complémentaires sur l'activité courante du candidat. Pour l'analyse du potentiel de l'équipe de l'agence, les évaluateurs demandent au candidat sur quels éléments concrets il s'est appuyé pour réaliser les évaluations.

### › Combien de temps dure cette évaluation ?

L'entretien et la mise en situation ont une durée de 2 heures environ. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus de la phase d'observation et des éléments apportés par le candidat (analyse des potentiels et audit sécurité). Attention ! Cet entretien a pour objectif **d'approfondir la phase d'observation** et de recueillir des informations permettant de procéder à l'évaluation des compétences 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 1 - Organiser l'activité et manager l'équipe

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de l'accompagnement des collaborateurs	Les attentes vis-à-vis des collaborateurs sont clairement explicitées en termes d'objectifs, délais et moyens : concernant la vente ou le service client, la qualité de la relation clients, le respect des procédures, des règlements et consignes, ...	<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 charges de travail et les différentes tâches sont réparties afin de planifier le travail 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
	Les résultats de chaque membre de l'équipe sont suivis et analysés	<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 performance de l'équipe est régulièrement mesurée	<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 actions sont définies pour la faire évoluer	<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
	Un plan d'action et de soutien adapté est proposé aux membres de l'équipe rencontrant des difficultés : propositions de mise en doublon, ...	<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'équipe est épaulée par une présence régulière du manager d'équipe : intervention dans la réalisation des activités chaque fois que nécessaire	<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 techniques de conduite d'entretien individuel sont maîtrisées	<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 chaîne managériale est connue et respectée	<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 actions d'accompagnement des collaborateurs sont mises en œuvre dans le souci de préserver la sécurité et la santé des 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

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Mobilisation des membres de l'équipe	Les réunions sont préparées et animées de manière dynamique et efficace: objectifs clairs fixés en début de réunion, relevé de décision en fin de réunion et suivi de la mise en œuvre des décisions prises, ...	<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 des temps d'échange avec les collaborateurs, le message délivré aux membres de l'équipe est individualisé, adapté aux préoccupations des individus et à leur niveau de connaissance	<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 axes de progression communs et de chaque membre de l'équipe 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
	Ces axes de progrès possibles sont présentés de manière positive pour favoriser l'adhésion 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
	Les compétences individuelles et les complémentarités sont identifiées pour favoriser l'efficacité 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
	Les outils managériaux à disposition au sein de l'entreprise pour motiver les collaborateurs sont suivis, analysés et utilisés	<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 tensions et conflits entre les membres de l'équipe et avec les autres services sont repérés et traités efficacement	<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
	Différentes actions sont mises en œuvre pour favoriser l'esprit d'équipe et le bien être au 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
Efficacité de la prévention et du contrôle des règles	Les principaux points de prévention et de contrôle sont suivis : application des procédures et de la législation, temps de présence, retards, absentéisme, présentation et tenue de l'équipe, courtoisie vis-à-vis 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
	Ces points sont mis en œuvre par le manager d'équipe pour lui-même (exemplarité)	<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 décisions prises respectent la réglementation du travail et les textes conventionnels	<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 procédures et consignes de l'entreprise en matière de politique de ressources humaines (recrutement, formation, entretien, ...) sont connues et mises en œuvre	<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 6 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 6 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

### Compétence 3 - Identifier et développer les compétences des collaborateurs et nouveaux embauchés

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Information et formation du personnel	Une analyse des besoins en formation, information et accompagnement est réalisée, notamment pour les nouveaux embauchés	<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
	Cette analyse est réaliste et présentée de manière claire à l'intéressé	<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 transmissions de connaissances et de savoir-faire réalisées auprès des collaborateurs sont efficaces, progressives, pragmatiques	<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
	Un entretien est conduit avec les salariés partant en formation avant leur départ et à leur retour de formation	<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 l'évaluation du personnel et de la détection des potentiels	Les entretiens sont réalisés dans le respect des outils et procédures en vigueur	<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 objectifs individuels, des délais et des moyens adaptés sont définis	<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 détection des potentiels est effectuée, des propositions 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
	Les propositions d'évolution sont argumentées et présentées avec clarté à la hiérarchie ou au service compétent	<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 du recrutement et de l'intégration	Les besoins en recrutement de l'équipe sont argumentés auprès de la hiérarchie ou du service compétent	<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
	Un protocole d'accueil des nouveaux embauchés et intérimaires est défini conformément aux procédures en vigueur et mis en œuvre (présentation aux membres de l'équipe, présentation du fonctionnement de l'agence, de l'organisation du travail, temps passé pour répondre aux questions, plan de formation...)	<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 étapes d'intégration et de validation (périodes d'essai, CDD, intérim, ...) sont respectées conformément aux procédures mises en place 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

## Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

**Compétence 5** - Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Efficacité de la prévention des risques professionnels	Des visites régulières sont effectuées pour contrôler le respect des règles et détecter les risques pour les salariés, les clients et les intervenants extérieurs	<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 principaux indicateurs sont suivis de manière régulière : rapports des services de sécurité, respect des règles de levage et de manutention des produits, tenue de l'agence et dégagement des allées, port de la tenue de travail et des EPI, autorisations de conduite, FIMO, FCO, le document unique de sécurité est connu ...	<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 sécurité et les enjeux associés à leur respect dans les locaux de l'agence et en dehors de l'agence sont explicités de manière claire aux membres de l'équipe et régulièrement contrôlés	<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
Qualité des conditions de travail	Des actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe sont identifiées et mises en œuvre	<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
Qualité de l'entretien du matériel	Le matériel à disposition de l'équipe est régulièrement nettoyé, entretenu et vérifié dans le respect des consignes et normes en vigueur	<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 dysfonctionnements sont systématiquement signalés au service entretien, à la hiérarchie ou aux interlocuteurs compétents. Les mesures correctives sont mises en œuvre et contrôlées	<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
Respect des procédures qualité et environnement en vigueur dans l'entreprise	Les outils, procédures ou objectifs qualité en vigueur dans l'entreprise sont connus, diffusés et mis en œuvre	<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 consignes et réglementations en matière environnementales sont connues, respectées et diffusées 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

## 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** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## 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 entreprise

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Situation n°2 : mémoire professionnel et entretien avec le candidat

### ► Dans quelle(s) situation(s) placer le candidat ?

Il est demandé au candidat de préparer un entretien avec les évaluateurs sur le management de son activité et sur la communication avec les clients et interlocuteurs de l'agence. Cette évaluation repose sur l'élaboration par le candidat d'un mémoire professionnel qu'il présente ensuite aux deux évaluateurs.

La préparation de ce mémoire professionnel s'effectue en deux temps :

- la réalisation, sur la base d'une trame fournie par la CPNEFP, d'un document récapitulant les informations recueillies et transmises aux différents membres de l'équipe sur une période de quinze jours (quelles informations, à qui elles ont été transmises, pourquoi et comment),
- la réalisation d'un document / support présentant de manière claire les procédures, modes de travail et règles de fonctionnement au sein de l'agence pour son périmètre d'activité.

Une fois ces éléments préparés, ils sont remis aux évaluateurs au moins trois semaines avant le jour de l'évaluation.

L'évaluation en présence des évaluateurs est ensuite effectuée dans le cadre d'un entretien avec le candidat au cours duquel il est invité à :

- présenter et commenter le document portant sur la circulation de l'information au sein de l'équipe,
- présenter et commenter le document / support présentant les procédures, modes de travail et règles de fonctionnement au sein de l'agence (dans son périmètre d'activité) dans le cadre d'une mise en situation (par exemple présentation des règles de fonctionnement à un nouvel embauché),
- présenter la manière dont il a traité deux réclamations clients et une situation de conflit interne.

Les évaluateurs posent ensuite des questions complémentaires sur l'activité courante du candidat.

### ► Combien de temps observer le candidat ?

La présentation par le candidat des différents éléments de son mémoire professionnel s'effectuera sur **30 minutes au maximum**. Au cours de cette phase, les évaluateurs peuvent prendre des notes mais **ils n'interrompent pas le candidat**. L'entretien qui suit a une durée d'environ 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus des éléments figurant dans le mémoire professionnel du candidat. Il est également préférable d'associer à cette évaluation le responsable hiérarchique du candidat.

**ATTENTION !** Cet entretien a pour objectif **d'échanger sur le projet présenté par le candidat** et de recueillir des informations permettant de procéder à l'évaluation des compétences du candidat, notamment sur la compétence 3. 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** - Manager l'activité et contrôler l'application des règles et procédures en se positionnant comme relais du chef d'agence

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de la transmission des règles et procédures	Les procédures, modes de travail et règles de fonctionnement sont connues et comprises par les 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
	Les documents liés à l'activité (bilans, relevés de décision, ...) sont clairs et synthétiques	<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
	Ils sont élaborés grâce aux outils disponibles et communiqués à bon escient	<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 système informatique de l'agence est maîtrisé et permet d'extraire, d'organiser et de transmettre les informations	<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 mode de communication des procédures est choisi en fonction de la nature du message à transmettre	<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 du contrôle	Des contrôles sont mis en place pour veiller au respect des procédures et repérer les non-conformités	<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 actions correctives sont proposées et mises en œuvre	<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 conformité des équipements et/ou des locaux dans son périmètre d'activité est régulièrement contrôlée	<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 fonction de relais du chef d'agence	Le plan de développement et les objectifs de l'agence sont connus et clairement explicités	<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 plan d'action réalisé par le manager d'équipe est cohérent avec le plan de développement 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
	Le plan d'action réalisé par le manager d'équipe tient compte des caractéristiques des 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 plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Compétence 4 - Communiquer avec les clients et les interlocuteurs de l'agence

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité des transmissions d'information	Les informations clés à diffuser au sein de l'agence 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 personnes compétentes au sein de l'agence sont identifiées en fonction des informations à transmettre	<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 messages et modes de communication sont adaptés aux interlocuteurs (clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, ...)	<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 confidentialité en vigueur sont connues et respectées	<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
Qualité de la relation client	Une disponibilité suffisante est ménagée pour l'accueil, l'information et l'orientation des clients dans l'agence ou la cour	<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
	Un questionnement adapté est conduit en vue d'identifier les raisons des réclamations ou des difficultés	<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
	Une recherche de solution est conduite rapidement, mise en œuvre et contrôlée	<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 actions préventives et correctives sont conduites afin d'éviter le renouvellement de l'incident	<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
	Une relation commerciale de qualité est conservée lors du traitement des réclamations clients ou des situations relationnelles difficiles	<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 dépassements d'encours sont traités avec tact et discrétion	<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
Respect du plan de communication de l'entreprise	Les plans et outils de communication de l'entreprise sont connus et mis en œuvre	<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 valeurs de l'entreprise sont identifiées et relayées auprès 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 plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Situation n° 3 a : projet sur l'animation commerciale et entretien avec le candidat

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

Il est demandé au candidat de préparer un entretien avec les évaluateurs sur l'animation commerciale au sein de l'agence. Cette évaluation repose sur l'élaboration par le candidat d'un projet qu'il présente ensuite aux deux évaluateurs.

La préparation de ce projet d'agence s'effectue en cinq temps :

- une analyse des résultats du plan d'actions commerciales et de prospection de l'année n-1,
- une analyse de l'évolution de la politique commerciale de l'entreprise,
- une proposition de plan d'animation commerciale pour son périmètre d'activité prenant appui sur le plan de développement réalisé par le chef d'agence,
- une présentation des actions d'accompagnement réalisées auprès des membres de son équipe au cours de la dernière quinzaine (suivi des performances individuelles, résultats des tournées duo, actions définies et entreprises en réponse aux problématiques identifiées, ...).

Une fois ces éléments préparés, ils sont remis aux évaluateurs au moins trois semaines avant le jour de l'évaluation.

L'évaluation en présence des évaluateurs est ensuite effectuée dans le cadre d'un entretien avec le candidat au cours duquel il est invité à présenter son projet et à échanger avec les évaluateurs.

Les évaluateurs posent ensuite des questions complémentaires sur l'activité courante du candidat

### › Combien de temps dure cette évaluation ?

La présentation par le candidat des différents éléments de son projet s'effectuera sur **30 minutes au maximum**. Au cours de cette phase, les évaluateurs peuvent prendre des notes mais **ils n'interrompent pas le candidat**. L'entretien qui suit a une durée d'environ 30 minutes. Il est recommandé au cours de cet entretien de s'appuyer sur des exemples précis, issus des éléments figurant dans le projet du candidat. Il est également préférable d'associer à cette évaluation le responsable hiérarchique du candidat.

**ATTENTION !** Cet entretien a pour objectif **d'échanger sur le projet présenté par le candidat** et de recueillir des informations permettant de procéder à l'évaluation des compétences 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 7a** - Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'agence

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Adaptation au contexte et au marché local	Les spécificités économiques et commerciales de la zone de chalandise 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
	Une étude de concurrence est réalisée régulièrement	<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
	Une veille est conduite sur les pratiques d'achat de la concurrence locale et sur l'implantation des principaux fournisseurs dans la zone de chalandise	<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 forces et les faiblesses de l'offre proposée par l'agence au regard de la concurrence 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 projets locaux d'aménagement du territoire sont identifiés en faisant appel à plusieurs 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 impacts potentiels de ces projets sur l'activité sont analysés	<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 politique commerciale de l'agence tient compte des informations collectées dans l'environnement 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
	Le référencement de produits locaux est proposé au chef d'agence conformément à la politique d'achat 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

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Pertinence de la définition de la politique commerciale	La politique commerciale et le plan de développement de l'agence sont proposés en fonction des objectifs à atteindre (chiffre affaire, marge , ...) et du contexte du marché local	<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 traitement des réclamations respecte la politique commerciale de l'enseigne	<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 encours clients sont régulièrement suivis et analysés	<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 procédures de paiement applicables dans l'enseigne sont scrupuleusement respectées	<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 force de vente connaît la politique commerciale de l'agence et la respecte	<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 contrôles réguliers visant à vérifier le respect de la réglementation commerciale sont conduits au sein de l'agence et des actions correctives sont mises en œuvre	<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 indicateurs économiques permettant d'analyser l'activité de l'agence sont identifiés à partir des outils de gestion 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
	Les points clefs de ces indicateurs sont identifiés et analysés	<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 risques liés à l'évolution de l'activité des clients 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

## Évaluateur entreprise

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---



## Compétence 8a - Animer la politique commerciale de l'agence

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Pertinence de la segmentation de la clientèle	La segmentation de la clientèle est réalisée à partir d'indicateurs pertinents au regard de la situation 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
	Le potentiel de développement de l'agence est évalué de manière réaliste à partir d'indicateurs objectifs en coordination avec le chef d'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
	La stratégie commerciale est adaptée à l'analyse de la clientèle et aux compétences de l'équipe en place	<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 relation commerciale avec les principaux clients de l'agence et les prescripteurs locaux est entretenue et maîtrisée	<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 portefeuille clients est réparti selon le profil des membres de l'équipe et des contraintes du marché	<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
Qualité de l'animation de la politique commerciale	Les performances commerciales de chaque collaborateur sont analysées et évaluées en prenant appui sur des critères 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
	La politique commerciale de l'enseigne est connue et respectée	<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 de l'organisation, de la mise en œuvre et du suivi d'une action commerciale sont connues et respectées	<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 actions commerciales locales et complémentaires au plan promotionnel de l'enseigne sont proposées	<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 outils en lien avec ces actions commerciales locales sont réalisés et utilisés à bon escient et dans le respect de la réglementation commerciale en vigueur	<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 actions commerciales nécessitant l'intervention d'un fournisseur 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 représentants locaux des fournisseurs sont mobilisés en vue de contribuer aux actions commerciales définies	<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 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 3 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Situation n°4a : observation du candidat en situation de contact client et entretien

Le candidat est placé en situation d'appel téléphonique :

- d'un client fidèle figurant dans son portefeuille clients avec un objectif déterminé à l'avance (relance devis, proposition commerciale, présentation de produits, invitation, présentation d'un challenge ...),
- d'un ou plusieurs prospects ou prescripteurs dans le but d'une prise de RDV.

Si nécessaire, en complément des appels téléphoniques et pour permettre aux évaluateurs de compléter leurs évaluations, il peut être ensuite placé en situation d'entretien de vente simulé (un des évaluateurs jouant le rôle du client). Attention ! Il est également demandé aux évaluateurs, tout au long de leur présence au sein de l'agence, d'observer la qualité de contact du manager d'équipe avec les clients).

### › Combien de temps observer le candidat ?

L'observation du candidat s'effectuera sur **au moins une heure de « temps client »** (appels téléphoniques et simulation d'entretien de vente). 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 « débriefing » l'observation ?

Un entretien d'évaluation suit la phase d'observation du candidat. Il a pour objectif de permettre aux évaluateurs de compléter leurs observations et doit donc être ciblé sur des points précis. Sa durée est d'au maximum 30 minutes. 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 6a** - Découvrir les besoins d'un client, argumenter et convaincre pour vendre

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Qualité de la prise de contact avec le client	Un langage positif est utilisé dans les 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
	Le client est écouté et relancé sur 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
Pertinence de l'analyse des besoins et des attentes des clients	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
	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 ventes pouvant être générées dans l'avenir par le projet objet de l'entretien de vente 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 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
Pertinence des produits proposés au client	Les informations concernant le client sont vérifiées 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
	Les avantages des produits et services proposés, les nouveaux produits, les promotions en cours sont mis en valeur	<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
	Le niveau de compréhension et d'adhésion du client sont vérifiés	<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
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
	Une contrepartie à un avantage accordé lors de la négociation est proposée systématiquement	<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 demandes de remises sont discutées et négociées	<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'enseigne et de l'agence et leur 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 plus de 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Situation n° 3b : visite commentée de la cour

Le candidat est invité à réaliser une visite commentée de sa cour en présence des évaluateurs. Il lui est demandé d'insister sur :

- l'organisation du stockage (zonage)
- les différentes zones (réservation, préparation, réception)
- les modalités de stockage de manière à assurer le renouvellement des produits (FIFO),
- la gestion ou la supervision des livraisons (le cas échéant),
- le suivi du respect des délais de livraison des produits à la contremarque
- le traitement des déchets et éléments consignés.

Une observation en situation de travail est également effectuée par les évaluateurs.

### › Combien de temps observer le candidat ?

L'observation du candidat s'effectuera sur **au maximum sur 30 minutes et l'observation en situation de travail sur environ 1 heure 30.**

### › Comment « débriefing » la visite commentée et l'observation en situation de travail ?

Un entretien d'évaluation d'1 heure maximum suit la visite commentée réalisée par le candidat. Il a pour objectif de permettre aux évaluateurs de compléter leurs observations et d'insister plus particulièrement sur les points suivants :

- dernière livraison erronée ou incident de livraison et modalités de traitement,
- dernier dysfonctionnement dans l'organisation ou le déroulement d'une tournée, ...

Cet entretien prend également appui sur l'analyse de la gestion des stocks réalisée par le candidat dans le cadre de son dossier professionnel.

## Compétence 6b - Gérer les stocks, les approvisionnements et les flux logistiques

	Critères d'évaluation	Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
Efficacité du circuit des marchandises et gestion des stocks	Le circuit des marchandises est clair et il est organisé de la réception au chargement ou à la livraison des marchandises au client final dans le respect des règles de sécurité	<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 respect du plan de circulation est vérifié au quotidien et des propositions sont formulées pour l'améliorer	<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 rangement et le calage des stocks sont effectués en référence aux normes en vigueur et aux procédures de sécurité	<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 contrôles de l'état des stocks physiques sont effectués de manière régulière en utilisant les outils de gestion 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
	Les inventaires sont réalisés dans le respect des consignes 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
	Les écarts d'inventaire sont identifiés et analysés	<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 actions de lutte contre la démarque sont identifiées et mises en œuvre	<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 moyens de livraison sont conformes aux besoins de la clientèle 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
	Les moyens matériels et humains affectés à la livraison sont optimisés	<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 respect des engagements de livraison est vérifié	<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 modalités de chargement des camions et d'organisation des tournées sont régulièrement vérifiées et des actions correctives sont mises en œuvre	<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 respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises et des documents les accompagnant (bons de livraison, bons d'enlèvement, ...) est vérifié conformément aux consignes 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
	L'organisation des tournées tient compte de la réglementation en matière de transport et le respect de la réglementation est systématiquement vérifié (temps de conduite, restrictions de circulation, formations obligatoires, protocoles de chargement/déchargement, ...)	<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 de la passation de commandes	Les commandes sont effectuées en référence à l'état des stocks, aux ventes et au planning des 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
	Les ruptures et les surstocks sont analysés	<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 processus de passation de commandes est respecté de manière systématique	<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 approvisionnements sont optimisés pour éviter le surstock et assurer la qualité de service au client (stocks de sécurité sur les produits courants et opérations commerciales notamment)	<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 approvisionnements sont négociés dans le respect de la politique de l'enseigne	<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
Qualité du suivi de la réception et relations fournisseurs	Les engagements (délais, livraison, ...) pris par les fournisseurs sont suivis	<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 dysfonctionnements sont systématiquement signalés	<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 procédures de réception et de sortie de stock sont respectées	<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 formulation des réserves est réalisée dans le respect de la réglementation en vigueur	<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 aléas et difficultés en réception sont traités de manière adaptée	<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
Qualité du traitement des déchets	Les produits impropres à la vente sont systématiquement identifiés et retirés des stocks	<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 différents types de déchets et leurs conditions de stockage et d'évacuation 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 coûts du traitement et d'évacuation des déchets et consignes sont identifiés et optimisés	<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
Qualité du suivi du matériel et de l'entretien de la cour	Le respect de la réglementation concernant l'utilisation et l'entretien / maintenance du matériel est régulièrement contrôlé	<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 la cour (propreté et rangement) est régulièrement contrôlé	<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'organisation et la mise en valeur des produits dans la cour sont pertinentes	<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 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur entreprise

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Évaluateur agréé

À votre avis, le **candidat maîtrise cette compétence** (répondre non si plus de 5 « non ») :

**oui**  **non**

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

---

---

› **Signature** de l'évaluateur agréé

› **Commentaires** (obligatoires si vous proposez de ne pas valider la compétence ou pour les critères pour lesquels votre avis diverge de celui de l'évaluateur agréé)

---

---

---

› **Préconisations éventuelles** en matière de formation

---

---

---

## Fiche de synthèse : commentaires des évaluateurs (obligatoire)

Inscrire ici votre appréciation globale sur les compétences du candidat ainsi que vos recommandations en matière d'axes de progression, de formation, ...

Évaluateur entreprise	Évaluateur agréé
<p>Points forts du candidat :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Points forts du candidat :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Axes de progression :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Axes de progression :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>Préconisations en matière de formation / de développement des compétences en situation professionnelle :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p>Préconisations en matière de formation / de développement des compétences en situation professionnelle :</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

## 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
<b>Compétence 1</b> Organiser l'activité et manager une équipe	<b>Module 3 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Organisation du travail - gestion du temps - gestion du stress	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 4 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Animation d'une équipe et délégation	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 5 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Animation au quotidien d'une équipe	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 6 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Législation sociale et droit du travail	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 2</b> Manager l'activité et contrôler l'application des règles et procédures en se positionnant comme relais du chef d'agence		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 3</b> Identifier et développer les compétences des collaborateurs et nouveaux embauchés	<b>Module 1 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Recrutement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 2 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) Accueil d'un nouveau salarié	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 7 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) L'entretien d'évaluation et / ou professionnel	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 8 / Domaine 3</b> (animation humaine - management) La formation des personnels - généralités	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 4</b> Communiquer avec les clients et les interlocuteurs de l'agence		<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 5</b> Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	<b>Domaine 5</b> Prévention, sécurité et respect de l'environnement	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 6a</b> Découvrir les besoins d'un client, argumenter et convaincre pour vendre	<b>Module 2 / Domaine 4</b> (techniques et produits) Les produits : approfondissement de chaque spécialité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non

Compétences du CQP	Modules de formation	Formations à suivre
<b>Compétence 7a</b> Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'agence	<b>Module 1 / Domaine 2</b> (animation commerciale) Étude de la concurrence et plan d'actions	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 2 / Domaine 2</b> (techniques et produits) Les étapes de la construction - les différents acteurs du négoce	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 4 / Domaine 2</b> (animation commerciale) Mercatique et publicité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 8a</b> Animer la politique commerciale de l'agence	<b>Module 3 / Domaine 2</b> (animation commerciale) Mercatique et publicité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 4 / Domaine 2</b> (animation commerciale) Merchandising, ILV/PLV	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 5 / Domaine 2</b> (animation commerciale) Les animations et les promotions - Concours	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 6b</b> Gérer les stocks, les approvisionnements et les flux logistiques	<b>Module 3 / Domaine 1</b> (animation économique) Approvisionnement et négociation commerciale	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 4 / Domaine 1</b> (animation économique) Gestion des stocks	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 3 / Domaine 4</b> (techniques et produits) La réception des produits	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 4 / Domaine 4</b> (techniques et produits) Les stockage des produits	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 5 / Domaine 4</b> (techniques et produits) La gestion des stocks	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 6 / Domaine 4</b> (techniques et produits) La gestion des produits	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
	<b>Module 7 / Domaine 4 (techniques et produits)</b> La livraison des produits	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
<b>Module 8 / Domaine 4 (techniques et produits)</b> La démarque	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non	

## Fiche de synthèse : résultats

	Date de l'évaluation en entreprise	Résultat évaluateur entreprise		Résultat évaluateur agréé	
<b>Compétence 1</b> Organiser l'activité et manager une équipe	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 2</b> Manager l'activité et contrôler l'application des règles et procédures en se positionnant comme relais du chef d'agence	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 3</b> Identifier et développer les compétences des collaborateurs et nouveaux embauchés	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 4</b> Communiquer avec les clients et les interlocuteurs de l'agence	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 5</b> Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 6a</b> Découvrir les besoins d'un client, argumenter et convaincre pour vendre	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 7a</b> Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'agence	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 8a</b> Animer la politique commerciale de l'agence	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
<b>Compétence 6b</b> Gérer les stocks, les approvisionnements et les flux logistiques	_ _ _ _ _ _ _ _ _ _	<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
Management de l'équipe / Gestion des compétences	<input type="checkbox"/> _____ _____
Management de l'activité et relais du chef d'agence	<input type="checkbox"/> _____ _____
Définition, mise en œuvre et animation de la politique commerciale	<input type="checkbox"/> _____ _____
Communication clients / vente	<input type="checkbox"/> _____ _____
Communication interne / externe (hiérarchie, services transverses de l'entreprise, fournisseurs ...)	<input type="checkbox"/> _____ _____
Gestion des stocks, des approvisionnements, des flux logistiques	<input type="checkbox"/> _____ _____
Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité, Environnement	<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
Management de l'équipe / Gestion des compétences	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Management de l'activité et relais du chef d'agence	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Définition, mise en œuvre et animation de la politique commerciale	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Communication clients / vente	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Communication interne / externe (hiérarchie, services transverses de l'entreprise, fournisseurs ...)	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Gestion des stocks, des approvisionnements, des flux logistiques	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>
Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité, Environnement	<input type="checkbox"/> <hr/> <hr/>



## Rappel des compétences à évaluer

### Compétence 1 - Organiser l'activité et manager une équipe

- › Prévoir les charges de travail et répartir les tâches au sein de l'équipe
- › Planifier et gérer le temps de travail de son équipe
- › Accompagner les membres de l'équipe dans la réalisation de leurs activités par une présence régulière et des interventions adaptées
- › Transmettre des consignes aux membres de l'équipe et contrôler leur mise en œuvre
- › Conduire un entretien individuel, reconnaître et sanctionner en relation avec le chef d'agence
- › Proposer et mettre en œuvre les types d'actions les plus pertinents pour motiver les membres de l'équipe (entretien individuel, réunion collective, challenge, ...)
- › Fédérer l'équipe autour des objectifs de l'agence et de l'enseigne
- › Organiser, préparer et conduire des réunions d'équipe
- › Optimiser les complémentarités entre les membres de l'équipe pour améliorer son efficacité
- › Mettre en œuvre les principes fondamentaux du droit du travail liés à la gestion des hommes au quotidien

### Compétence 2 - Manager l'activité et contrôler l'application des règles et procédures en se positionnant comme relais du chef d'agence

- › Expliquer les règles et procédures de fonctionnement de l'agence aux membres de l'équipe, notamment concernant l'approvisionnement et le référencement
- › Rédiger les documents liés à son activité de manière synthétique et exploitable : rapports, bilans, décisions prises ...
- › Utiliser les systèmes informatisés de l'agence
- › S'assurer de la conformité des locaux et/ou des équipements de travail dans le périmètre de son activité et signaler les non-conformités à son hiérarchie

### **Compétence 3** – Identifier et développer les compétences des collaborateurs et nouveaux embauchés

- › Identifier le ou les profils recherchés en fonction des besoins de l'équipe ou de l'agence
- › Évaluer l'adéquation des candidatures aux besoins de l'équipe en coordination avec le chef d'agence
- › Mettre en œuvre un protocole d'accueil des nouveaux embauchés au sein de l'équipe
- › Apprécier l'intégration des nouveaux membres de l'équipe et définir des actions correctives
- › Évaluer les compétences des membres de l'équipe en utilisant différents outils mis à disposition en coordination avec le chef d'agence
- › Détecter les potentiels au sein de l'équipe et accompagner les carrières
- › Identifier les besoins de l'équipe et des individus en formation, tutorat, adaptation de poste, ...
- › Sélectionner des actions de formation adaptées à partir du plan de formation de l'entreprise ou de l'enseigne
- › Préparer le départ des collaborateurs en formation et accompagner leur retour de formation

### **Compétence 4** – Communiquer avec les clients et les interlocuteurs de l'agence

- › Accueillir, informer et orienter les clients vers l'interlocuteur adéquat
- › Établir et maintenir des relations positives avec les clients, les fournisseurs, et entre équipes de travail au sein de l'agence
- › Relayer les plans de communication de l'entreprise
- › Adapter la communication à différentes catégories d'interlocuteurs : clients, fournisseurs, interlocuteurs institutionnels, services internes, ...
- › Identifier les informations clés à diffuser à son hiérarchique et aux autres équipes de l'agence et les transmettre de manière adaptée en respectant les consignes de confidentialité en vigueur
- › Traiter les relations clients difficiles au sein de l'équipe
- › Traiter les litiges avec les fournisseurs, transporteurs, la force de vente et les services concernés
- › Détecter les dysfonctionnements (organisationnels, matériels, financiers, ...) et les axes d'amélioration et alerter le chef d'agence
- › Proposer des plans d'action visant à répondre aux dysfonctionnements constatés et aux axes d'amélioration

## **Compétence 5** - Mettre en œuvre la politique de l'entreprise en matière de Qualité, Hygiène, Santé, Sécurité et Environnement

- › Fédérer les collaborateurs autour des enjeux des politiques en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'équipe
- › Vérifier le respect de la législation en matière de qualité, hygiène, santé, sécurité et environnement au sein de l'équipe et mettre en œuvre les actions correctives appropriées
- › Vérifier la mise en œuvre des politiques et des consignes qualité, hygiène, santé, sécurité, environnement au sein de l'équipe
- › Identifier les risques professionnels et les situations de crise
- › Identifier et mettre en œuvre les actions susceptibles d'améliorer les conditions de travail de l'équipe
- › Apprécier le respect des consignes en matière d'entretien et de maintenance du matériel de l'équipe

### Option "commerce"

## **Compétence 6a** - Découvrir les besoins d'un client, argumenter et convaincre pour vendre

- › 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 questionnaire 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 7a - Définir et mettre en œuvre la politique commerciale de l'agence

- › Analyser l'environnement économique et commercial de la zone de chalandise et l'évolution du marché local des matériaux de construction
- › Identifier dans les projets locaux d'aménagement du territoire les impacts potentiels sur son activité
- › Définir et argumenter le plan de développement de son activité en tenant compte des objectifs à atteindre en matière de chiffre d'affaires, de marge et de la politique commerciale de l'enseigne
- › Mettre en œuvre la politique commerciale de l'enseigne en matière de gestion des encours clients, des paiements et de traitement des réclamations et apprécier son respect par la force de vente
- › Contrôler et faire appliquer la politique tarifaire de l'agence
- › Vérifier le respect des règles en matière de réglementation commerciale et définir les actions correctives adaptées
- › Analyser les différents indicateurs économiques de l'agence ou de l'activité en utilisant les outils de gestion de l'entreprise
- › Évaluer la progression possible du chiffre d'affaires à partir de l'analyse de la zone de chalandise et de l'évolution du portefeuille clients

## Compétence 8a - Animer la politique commerciale de l'agence

- › Réaliser et analyser la segmentation de sa clientèle et de son potentiel et définir une stratégie adaptée
- › Optimiser la répartition des portefeuilles clients en fonction des profils des membres de son équipe et des contraintes du marché
- › Évaluer la maîtrise des techniques de vente et la connaissance des métiers du bâtiment par les collaborateurs
- › Apprécier l'efficacité et la bonne utilisation de l'outil commercial (agence) et définir les actions permettant de l'optimiser
- › Organiser et animer la mise en œuvre des actions commerciales définies par l'enseigne au sein de l'agence
- › Concevoir et proposer des actions commerciales complémentaires, si nécessaire en négociant les termes d'une action commerciale avec un fournisseur

## Option "logistique"

### Compétence 6b – Gérer les stocks, les approvisionnements et les flux logistiques

- Évaluer les opérations de réception, de chargement et de livraison et définir des actions correctives adaptées
- Traiter les aléas, litiges et difficultés liés aux opérations de réception
- Organiser les inventaires et en analyser les résultats
- Analyser les causes de la démarque et mettre en place des actions correctives
- Analyser la rotation des stocks en respectant les procédures en vigueur au sein de l'enseigne et en utilisant les outils de gestion de l'entreprise
- Définir des actions permettant d'optimiser le niveau des stocks
- Négocier les approvisionnements avec les fournisseurs dans le respect de la politique de l'enseigne
- Apprécier le respect des engagements pris par les fournisseurs, identifier et signaler les dysfonctionnements à la hiérarchie ou aux services concernés
- Identifier les moyens humains et matériels nécessaires pour optimiser les opérations de livraison
- Organiser la cour et mettre en valeur les produits et les promotions
- Identifier les produits impropres à la vente et les différents types de déchets générés par l'activité
- Organiser le tri, le stockage et l'évacuation des déchets
- Optimiser les coûts de traitement des déchets et des éléments consignés
- Contrôler le respect de la réglementation en matière de stockage des matériaux de construction
- Contrôler le respect des procédures en vigueur en matière de flux des marchandises et des documents les accompagnant (bons de livraison, bons d'enlèvement, ...)
- Veiller le respect du plan de circulation au sein de l'agence et de la réglementation en matière de transport
- Organiser les entretiens et maintenances réglementaires permettant de garantir le bon fonctionnement du matériel
- Évaluer l'utilisation du matériel de la part de l'équipe et mettre en œuvre les actions correctives nécessaires



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

### L'organisation représentant les employeurs :

- › Fédération du Négocier 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.