



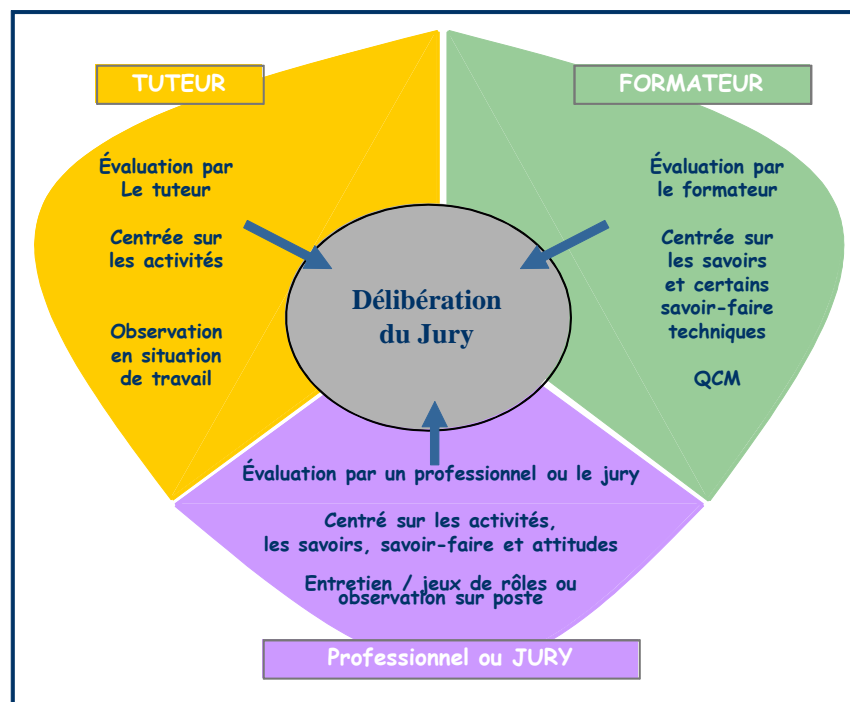
Date de l'évaluation	Nom et fonction du membre du jury ou du professionnel	Nom et prénom du candidat	Entreprise du candidat

Ce guide est destiné à chaque membre du jury ou au professionnel

Guide individuel Jury ou Professionnel CQP Assistant(e) de Gestion Client

Vous allez participer à un jury CQP ou vous êtes un professionnel qui allez observer un candidat souhaitant obtenir un CQP, ce document a été réalisé pour vous indiquez les étapes clés à suivre pour conduire au mieux cette évaluation.

Les objectifs de l'évaluation Jury ou Professionnel



L'évaluation jury ou professionnel est une des 3 évaluations auxquelles le candidat à un CQP se soumet pour obtenir son certificat. Il s'agit de l'ultime épreuve avant la délibération du jury. Vous êtes, avec le tuteur et le formateur, les principaux acteurs de l'évaluation du candidat.

Votre mission consiste à vous faire un avis sur les capacités du candidat à maîtriser l'emploi décrit dans le référentiel CQP. Vous chercherez à apprécier plus particulièrement ses capacités à :

- faire face aux situations professionnelles caractéristiques de son emploi
- développer les savoir-faire clés indispensables à la maîtrise du poste

Le déroulement de l'épreuve jury ou professionnel

AVANT L'EPREUVE JURY

Chacun des membres du jury aura pris connaissance :

- du référentiel emploi compétences qui décrit les missions, activités, savoirs et savoir-faire du CQP visé par les candidats
- des grilles d'évaluation proposées
- du fonctionnement du système d'appréciation
- et lorsque cela est possible, du contexte spécifique d'exercice de l'emploi au sein de l'entreprise.

Le candidat doit pouvoir réaliser tout ou partie des activités de l'emploi au niveau de son poste de travail le jour de l'évaluation. Dans certains cas, et afin de permettre au jury ou professionnel d'observer certaines activités plus spécifiques (maintenance de premier niveau, régulation...), le fonctionnement du poste de travail peut être adapté (mode dégradé, pannes...). Le candidat doit être impérativement libéré après l'observation au poste pour que le professionnel ou jury puisse avoir un échange avec lui.

Les principes de fonctionnement sont partagés entre les membres du jury ou par le professionnel :

- le jury assure l'équité de traitement de chaque candidat (temps consacré à chacun, niveau des questions posées...).
- le jury ne cherche pas à « piéger » le candidat, il favorise au contraire ses réalisations et son expression afin de lui permettre de donner le meilleur de lui-même.
- l'ensemble des domaines de compétences est balayé, le jury évitant de se « focaliser » sur un type d'activité insuffisamment maîtrisée.
- après avoir reçu les premiers candidats, le jury se concerta pour affiner son approche de l'évaluation du groupe CQP en fonction du niveau observé.

Lorsque l'évaluation est réalisée par un jury sur site, un président est nommé.

PENDANT L'EPREUVE JURY

Le jury ou le professionnel explique au candidat quelles vont être les étapes du déroulement de l'épreuve, le temps dont il va disposer, rappelle les « règles du jeu » de la notation.

Le professionnel ou jury dispose de 45 mn pour conduire un entretien avec le candidat et éventuellement l'observer au poste de travail (cf grille pages 3 et 4).

- Le jury demande au candidat de présenter son outil de travail (tableau de bord, liste d'appels, documents d'enregistrement utilisés au niveau du poste...).
- Puis, quand c'est possible, le jury observe le candidat en situation de travail.
- Puis le jury interroge le candidat en dehors du poste de travail : questions et jeux de rôles. Les jeux de rôles viennent en appui des observations au poste ou quand l'observation n'a pas été possible. (cf fiches de jeux de rôles en annexe)
- Les outils de travail utilisés au niveau du poste observé sont également de bons supports pour questionner le candidat.
- Le professionnel ou jury remplit la grille d'observation (prise de notes).

Afin de ne pas perturber le candidat et d'assurer un bon déroulement matériel de l'évaluation par le jury, il est conseillé de ne pas réunir plus de 3 personnes dans le jury pendant l'observation au poste.

APRES L'EPREUVE JURY

Dans un premier temps :

- Chaque membre du jury reprend ses notes et attribue un pourcentage d'atteinte d'objectif de 0 à 100% pour chaque observation.

Nota : Le professionnel ou membre du jury dispose de grilles d'appréciation permettant de situer son pourcentage sur une échelle de 0 à 100%. Des pourcentages intermédiaires sont proposés à titre indicatif (voir page 3).

- Chaque membre du jury réalise la moyenne des pourcentages obtenus aux observations d'un même domaine et la reporte dans la grille de report des appréciations (page 4).

Dans un second temps :

- le président du jury collecte les pourcentages émis par domaine par chacun des membres du jury qui s'accorde sur une appréciation partagée domaine par domaine.
- Le président reporte, dans la grille de synthèse des appréciations du jury ou professionnel, les résultats domaine par domaine (voir la grille ci-après).
- Le président synthétise les commentaires en une formulation unique.

Echelles d'appréciation

Lors de l'observation directe des réalisations sur poste

Des manquements graves, pouvant avoir des conséquences sur la qualité du service, sont observés.

Les activités sont réalisées mais hors délais et/ou en atteignant peu souvent les niveaux minimum de performance attendus.

Le candidat réalise toutes les activités présentées en répondant à toutes les exigences du poste.

Le candidat fait preuve d'une aisance particulière dans l'exercice des activités.

Lorsque le candidat répond à une question ou lors des jeux de rôles

Le candidat est en difficulté pour répondre aux questions ou pour jouer son rôle. Il ne voit apparemment pas de quoi il s'agit.

Les réponses aux questions sont basiques et théoriques. Dans les jeux de rôles, le discours est peu structuré, peu argumenté ou peu adapté à l'interlocuteur.

Le candidat répond aux questions en s'appuyant sur son vécu et sa formation. Il fait bien le tour de chaque question. Dans les jeux de rôles, il mène un échange structuré, argumenté et qui prend en compte l'interlocuteur.

Le candidat apporte de nouveaux éclairages et rebondit sur d'autres questions liées à celle posée. Il fait preuve d'une aisance particulière dans les jeux de rôles.

0%

30%

50%

70%

100%

Grille d'observation

DOMAINE	OBSERVATION AU POSTE	QUESTIONS ET JEUX DE RÔLES	PRISE DE NOTES	%
RELATION CLIENT / ARGUMENTATION	Gestion de la relation client dans le cadre des délais	<u>Jeu de rôles</u> : voir fiche n°1		
	Gestion de la relation client dans le cadre d'un litige	<u>Jeu de rôles</u> : voir fiche n°2		
	GPA	<u>Jeu de rôles</u> : voir fiche n°3 <u>Question</u> : Quel est votre jugement sur l'objectif de taux de service demandé par le client ? <u>Question</u> : Décrivez la procédure en cas de rupture des stocks sur un produit <u>Question</u> : Citer les sources de ruptures de stocks		

PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES	Prise de commande	<u>Question</u> : décrivez les principales propositions (réponses possibles) de l'entreprise pour répondre aux problèmes posés (ruptures, litiges de livraison, etc.). Décrivez les grandes familles de produits de l'entreprise, leurs caractéristiques et leurs conditionnements.		
OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL	Organisation au moment de la prise de poste	<u>Question</u> : comment préparez-vous votre liste de commandes à traiter ? Comment organisez-vous votre journée ?		
	Traitement en interne d'une erreur	<u>Question</u> : le produit ne correspond pas à ce que le client a commandé. Le client vous téléphone. Comment traitez-vous en interne cette erreur ? Quel retour faites-vous au client ?		
	Gestion des litiges	<u>Question</u> : Décrivez les différentes étapes de la procédure de traitement des litiges à la livraison ; à la facturation.		

Grille de report des appréciations individuelles Jury ou Professionnel

Domaines	RELATION CLIENT / ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL
L'appréciation de chaque domaine	%	%	%



Cette grille est destinée
au président du jury
ou au professionnel

<i>Date de l'évaluation</i>	<i>Nom et fonction des membres du jury ou du professionnel</i>	<i>Nom et prénom du candidat</i>	<i>Entreprise du candidat</i>

Grille de synthèse des appréciations Jury ou Professionnel CQP Assistant(e) de gestion client

Domaines	RELATION CLIENT / ARGUMENTATION	PRODUITS / OFFRES COMMERCIALES	OUTIL / ORGANISATION DU TRAVAIL
L'appréciation de chaque domaine	%	%	%

Commentaires :

**Signature du président du jury ou du
professionnel**

Fiche de Jeux de rôle n°1

- Délai de livraison -

Distribution des rôles

Candidat : Assistant(e) de gestion clientèle

Jury : Client

Contexte

L'Assistant(e) de gestion clientèle appelle le client pour lui annoncer que son produit ne sera pas livré demain comme prévu : le produit est en rupture de stocks.

Le produit, dans le meilleur des cas, sera livré dans une semaine.

Relances

Le client réagit :

« Mais j'avais passé ma commande il y a quinze jours et vous m'annoncez ça la veille ? »

« Ce produit, mes clients l'attendent pour les fêtes de Noël, dans trois semaines, ça sera trop tard. »

« Vous ne pouvez pas m'en faire envoyer en urgence ? »

« Que pouvez-vous me proposer pour remplacer ? »

« Si vous me proposez un produit en remplacement, je veux avoir une réduction importante pour compenser. »

« Je veux que vous repreniez le produit, comment s'organise-t-on ? »

Le client devient insultant, que faites vous ?

« Comment pouvez-vous m'assurer qu'à ma prochaine commande je serai livré dans les temps ? »

Critères de réussite :

Accueil téléphonique agréable

Attitude constructive, propositions de solutions

Discours posé, cohérent

Réponses claires

Fiche de Jeux de rôle n°2

- Le produit « détruit sur place » -

Distribution des rôles

Candidat : Assistant(e) de gestion clientèle

Jury : Client

Contexte

Le client manifeste son mécontentement pour une erreur de livraison qu'il a constaté après avoir accepté le produit et appelle l'Assistant(e) de gestion client. Il demande la reprise de la marchandise.

Relances

« Vous ne vous êtes pas aperçu de la non-conformité ? »

« Quand j'ai ouvert le carton il n'y avait rien à l'intérieur. »

« Le produit est devenu trop vieux ; je ne peux plus le vendre, il est trop proche de la Date Limite de Consommation. »

Si réclamation acceptée :

« Le coût de la marchandise ne vaut pas le coût du transport. »

Critères de réussite :

L'Assistant(e) de Gestion Client doit proposer la destruction sur place du produit en échange d'un avoir.

L'accueil doit être calme, positif.

Les questions permettant de définir la nature exacte du problème doivent être posées.

Fiche de Jeux de rôle n°3

- GPA -

Distribution des rôles

Candidat : Assistant(e) de gestion clientèle

Jury : Client

Contexte

Note : La GPA consiste à gérer les commandes du client directement en fonction des sorties de produits. Les besoins sont calculés à la place de l'approvisionneur et les commandes sont formulées comme dans SAP. Les indicateurs importants sont le taux de couverture attendu par le client et le taux de service (le but étant d'avoir le moins de ruptures possibles).

Le client a modifié la commande en annulant une ligne de commande prévue par l'Assistant(e) de Gestion Client et en ajoutant une autre. La commande n'est plus optimisée en fonction du chargement du camion. L'AGC appelle le client et celui-ci réagit.

Relances

« Mon taux de couverture est bas sur ce produit, pourquoi ne l'avez-vous pas pris en compte dans ma commande ? »

« Je ne suis pas d'accord avec votre commande, faites ce que je vous demande, après tout c'est moi le client. »

« Vous n'aviez qu'à faire la bonne proposition du premier coup, ce n'est pas à moi d'être pénalisé alors que vous faites des erreurs. »

« Votre proposition de commande génère trop de stocks, comment croyez-vous que je vais stocker tout ça ? »

Critères de réussite

La réponse est argumentée et structurée

L'attitude est constructive et facilitatrice

L'explication est claire et pédagogique