

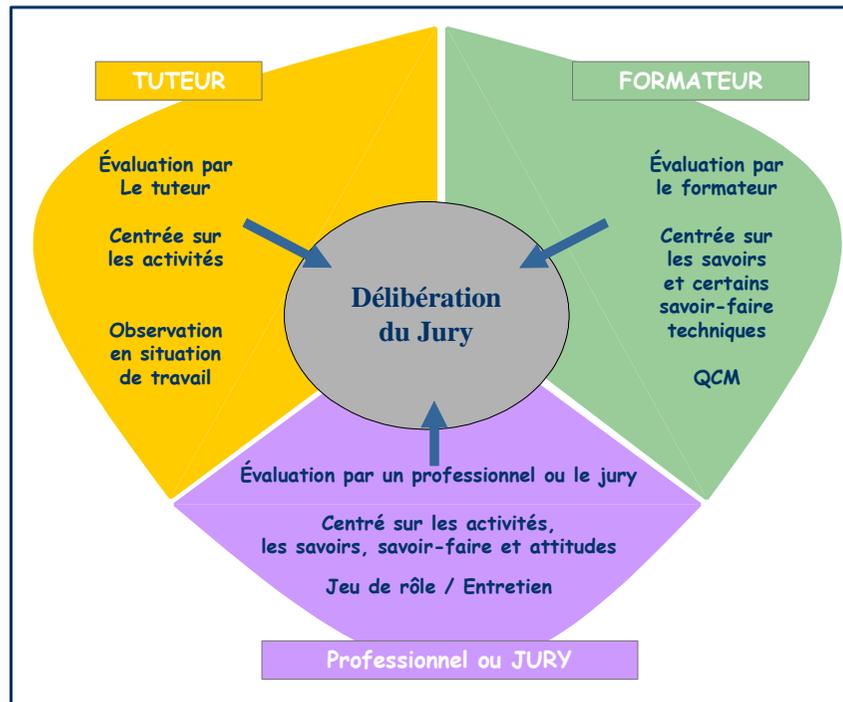
| Date de l'évaluation | Nom et fonction du membre du jury ou du professionnel | Nom et prénom du candidat | Entreprise du candidat |
|----------------------|---|---------------------------|------------------------|
| | | | |

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

Guide individuel Jury ou Professionnel *CQP Attaché commercial (jeu de rôles)*

Vous allez participer à un jury CQP et recevoir des candidats qui vont réaliser un sketch de vente (jeu de rôle) en vue d'obtenir un CQP, ce document a été réalisé pour vous indiquer 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.

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.

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 son expression afin de lui permettre de donner le meilleur de lui-même.
- l'ensemble des domaines de compétences sont balayés, le jury évitant de « focaliser » sur un type d'activité insuffisamment maîtrisé.
- 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.

Le candidat aura été informé qu'il doit apporter ses outils de vente habituels.

L'organisme de formation aura préparé un jeu de rôles par candidat, à partir de la fiche de construction jointe au présent guide.

Dans la mesure du possible, l'entreprise du candidat aura désigné un collaborateur pour jouer le rôle du client pendant le jeu de rôles, afin de permettre au jury d'exercer pleinement son rôle d'observateur.

PENDANT L'EPREUVE JURY

Le jury ou 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 candidat disposera de 15 mn de préparation (par exemple, la fiche de son jeu de rôles lui est remise par le jury à la fin de l'entretien du candidat précédent, avant la délibération du jury sur ce candidat précédent).

Le professionnel ou jury dispose de 45 mn pour observer le jeu de rôles entre le candidat et une personne jouant le rôle du client, et conduire un entretien avec le candidat (cf grille pages 3 et 4).

- La personne jouant le rôle du client et le candidat mènent le jeu de rôles. Le jury observe le jeu de rôles à l'aide de la grille d'observation (cf pages 3 et 4).
- Puis dans un deuxième temps, le jury interroge le candidat sur les points qu'il n'a pas pu observer lors du jeu de rôles ou qu'il veut approfondir. Il peut s'appuyer sur les questions proposées dans la grille d'observation (cf pages 3 et 4).
- Le professionnel ou jury remplit la grille d'observation (prise de notes) au fur et à mesure du jeu de rôles et de l'entretien.

APRES L'EPREUVE JURY

Dans un premier temps :

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

Nota : Le professionnel ou membre du jury dispose d'une grille 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 chacun des membres du jury qui délibère pour s'accorder sur une appréciation partagée.
- Le président reporte les pourcentages dans la grille de synthèse des appréciations du jury ou professionnel, et réalise les moyennes pour attribuer un seul pourcentage par domaine de compétences.
- Le président synthétise les commentaires en une formulation unique.

Echelle d'appréciation

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 le jeu 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 le jeu 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 le jeu de rôles.

0%

30%

50%

70%

100%

Grille d'observation

| DOMAINE | OBSERVATION PENDANT LE JEU DE RÔLES | QUESTIONS COMPLEMENTAIRES (suggestions le cas échéant) | PRISE DE NOTES | % |
|--------------------------------|---|--|----------------|---|
| ARGUMENTATION | Utilisation des produits, technologies, éléments de la culture et spécificités de l'entreprise pour en faire des avantages concurrentiels dans les activités de vente | Sur quelles caractéristiques de votre entreprise et son offre vous appuyez-vous pour vendre vos produits ? | | |
| | Utilisation des tendances de consommation alimentaire dans son argumentation | Quelles tendances de consommation alimentaire influent sur la vente de votre gamme de produits ? Donnez un exemple d'argumentation utilisant une de ces tendances. | | |
| | Cohérence du choix de produits proposés par rapport à la stratégie commerciale de l'entreprise | Décrivez la politique commerciale de votre entreprise et ses objectifs en matière de marché, part de marché et gammes de produits. | | |
| | Application des conditions générales de vente | Citez la condition générale de vente la plus représentative de votre entreprise. | | |
| TECHNIQUES COMMERCIALES | Utilisation des documents et outils commerciaux à bon escient et chaque fois que nécessaire | Expliquez l'utilisation de tel outil commercial. | | |
| | Pose des questions permettant d'élargir sa connaissance du client. | Sur quoi vous appuyez-vous pour déterminer le potentiel de votre client, de votre secteur ? Décrivez les concurrents de votre client. | | |
| | « Lecture » des rayons du point de vente (présence, présentation, prix, promotion) | Expliquez comment vous analysez un rayon chez votre client. | | |
| | Faire des propositions d'optimisation (aménagement, implantation, etc.) | Présentez-nous une situation de réimplantation que vous avez traitée récemment chez un client. | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--|--|
| | | Vous sortez d'un rendez-vous avec un client. Montrez-nous où et comment vous saisissez le compte-rendu de cet entretien. | | |
| | Prise en compte de son schéma d'organisation de tournée et des schémas de livraisons pour répondre au besoin du client | Comment construisez-vous votre semaine type ? | | |
| | Traitement des objections | | | |
| | Respect des phases de l'entretien de vente | | | |
| | Capacité à résoudre le problème rencontré chez le client. | | | |
| COMPORTEMENT PROFESSIONNEL | Pratique une écoute active. | | | |
| | Sait développer un climat agréable pendant l'entretien (maîtrise gestuelle, attitudes, discours...). | | | |
| | Adapte son comportement et son discours à son interlocuteur. | | | |
| | Valorise son entreprise et ses produits. | | | |
| | Face à une demande du client, fait en sorte d'obtenir des contreparties. | | | |
| | Défend la politique tarifaire de son entreprise. | | | |
| | Conclue sa vente à bon escient. | | | |
| | | Comment avez-vous utilisé les 15 mn de préparation de cet entretien avec votre client ? | | |
| | | Quelle analyse faites-vous du déroulement de cet entretien avec votre client ? Quelle étape auriez-vous pu approfondir ? Quels objectifs de progrès vous fixez-vous pour l'entretien suivant ? | | |
| | Quelles actions vont suivre cet entretien avec votre client ? | | | |

Grille de report des appréciations individuelles Jury ou Professionnel

| Domaines | ARGUMENTATION | TECHNIQUES COMMERCIALES | COMPORTEMENT PROFESSIONNEL |
|----------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------|
| 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 du jury ou professionnel CQP Attaché commercial (jeu de rôles)

| | ARGUMENTATION | TECHNIQUES COMMERCIALES | COMPORTEMENT PROFESSIONNEL |
|---|----------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| L'appréciation de chaque domaine | % | % | % |

Commentaires :

Signature du président du jury ou du professionnel

Fiche de construction des jeux de rôles

Distribution des rôles

Candidat : Attaché commercial

Une personne désignée par l'entreprise ou à défaut un membre du jury : Client

Consignes

Le jeu de rôles sera défini par deux fiches, l'une pour le candidat, l'autre pour la personne jouant le rôle du client. On précisera à l'avance au candidat d'apporter ses outils habituels de vente.

| Les caractéristiques à définir | sur la fiche du candidat | sur la fiche du client |
|---|--------------------------------|------------------------------|
| Profil du client Chaque jeu de rôles sera construit spécifiquement pour un candidat, avec le profil d'un de ses clients réels : <ul style="list-style-type: none">taille (type de point de vente, longueur de vitrine, nombre de couverts, lieu...)produits habituellement commandés (assortiment détenu)importance du client (sa place dans le portefeuille de l'entreprise, son ancienneté...)caractéristiques complémentaires (enseigne, localisation géographique, éléments d'historique...) | X | X |
| Nature de la visite du candidat chez le client Préciser un objet de visite : <ul style="list-style-type: none">commandeprospectioncontrôle de la présence de produits en linéaireprésentation d'un nouveau produitprésentation d'une action promotionnelleréférencement d'un nouveau produitvendre une réimplantation du linéaire... | X | Selon les cas |
| Objectifs du candidat Définir un objectif ou décrire un constat qui appelle une action de l'attaché commercial. Suggestion : le cas échéant, inclure des photos de linéaires dans la fiche. | X | Non |
| Positionnement du client Préciser au client d'émettre au moins une objection. Lui donner quelques éléments de son profil (SONCAS). | Non | X |