

**CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE DE LA BRANCHE DES
COMMERCES DE GROS**

**Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle de la
branche des commerces de gros**



**Certificat de qualification professionnelle
Vendeur conseil à distance en commerces de gros**

**Cahier des charges en vue de l'habilitation
des organismes partenaires**

SOMMAIRE

1 - Finalités du cahier des charges	4
2 - Présentation du CQP	4
2.1 - Métier visé.....	4
2.2 - Public visé, pré-requis et voies d'accès	5
2.3 – Référentiel activités / compétences.....	5
3 – Missions des organismes habilités dans le cadre d'un accès au CQP par la voie de la formation	7
3.1 – Vérification des pré-requis et repérage des acquis des candidats.....	7
3.2 – Formation des candidats	7
3.2.1 – Multimodalité de la formation	7
3.2.2 – Recours à la sous-traitance.....	8
3.3 – Suivi de la mise en œuvre des compétences en entreprise et recueil de l'avis du tuteur.....	8
3.4 – Préparation et organisation des évaluations certificatives	8
3.5 – Transmission des parchemins	10
4 - Missions des organismes habilités dans le cadre d'un accès au CQP par la voie de la VAE	11
4.1 – Information des candidats et accompagnement en phase de recevabilité des demandes de VAE	11
4.2 – Accompagnement à l'élaboration du dossier VAE et convocation des candidats aux évaluations VAE.....	11
4.3 – Evaluations VAE et transmission des résultats à la CPNEFP	12
5 - Missions communes aux accès par la voie de la formation et de la Validation des Acquis de l'Expérience	14
5.1 – Information du public et des candidats sur le CQP, ses voies d'accès et son règlement.....	14
5.2 – Accès au CQP par domaine ou unité de compétences.....	14
5.3 – Préparation et suivi des évaluations certificatives (accès formation) et évaluations VAE	14
5.4 – Repérage et information des évaluateurs habilités	15
5.5 – Rattrapage des candidats	16
5.6 – Mesures de lutte contre la fraude et de traitement des fraudes	16
5.7 – Accueil des candidats en situation de handicap.....	16
5.8 – Reporting et échanges avec la branche.....	17
5.8.1 – Traçabilité des parcours des candidats	17
5.8.2 – Transmission des parchemins CQP	17
5.8.3 – Enquêtes auprès des titulaires du CQP	17
5.8.4 – Relations avec la CPNEFP.....	17
6 – Demande d'habilitation	18
6.1 - Habilitation des organismes.....	18

6.2 - Conditions d'habilitation des organismes	18
6.2.1 - Déclarations et pièces administratives	18
6.2.2 - Offre de formation	19
6.2.3 - Offre pour l'accompagnement des parcours VAE	19
6.2.4 - Repérage et information des évaluateurs.....	20
6.2.5 - Ressources nécessaires à l'organisation et à la gestion administrative des parcours CQP	20
6.3 – Instruction des demandes d'habilitation.....	20

1 - Finalités du cahier des charges

Le présent cahier des charges a pour objectif de présenter le cadre et les conditions de l'habilitation, par la Commission Nationale pour l'Emploi et la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche des commerces de gros, d'un réseau d'organismes partenaires chargés de la formation et de l'évaluation des candidats au CQP Vendeur conseil à distance en commerces de gros.

Il s'adresse aux organismes de formation souhaitant mettre en place des parcours CQP, que ces organismes soient intégrés à une entreprise de la branche ou soient des organismes externes.

Ce cahier des charges vise à permettre aux organismes candidats à une habilitation d'identifier les pièces à adresser à la branche. Ces pièces doivent être transmises à :

Confédération des Grossistes de France
(pour le compte du secrétariat du jury paritaire)
29-31 rue Saint Augustin,
Bâtiment B – 3e Etage
75002 Paris

Elles permettront à la CPNEFP, après contrôle par AKTO de la conformité et de l'exhaustivité du dossier remis par l'organisme candidat, de se prononcer sur la demande d'habilitation et constitueront un cadre de référence lors des opérations de contrôle qui seront diligentées par la branche. Attention, l'obtention d'une habilitation à former et à évaluer les candidats au CQP Vendeur conseil à distance en commerces de gros ne préjuge en rien de l'obtention de financements des parcours CQP. Ceux-ci sont en effet instruits, pour ce qui relève de l'alternance, de la Pro A et du plan de développement des compétences, par AKTO, l'OPCO de la branche et, pour le Compte Personnel de Formation, par les différents financeurs concernés.

Si vous avez des questions sur le présent cahier des charges, vous pouvez contacter : **xxx**

2 - Présentation du CQP

2.1 - Métier visé

Les vendeurs/euses conseil à distance assurent et développent une relation commerciale à distance en tenant compte de la stratégie commerciale de l'entreprise et des outils associés, au sein d'une agence commerciale ou d'un centre de relation client.

Ils/elles réalisent des activités de vente, de conseil et parfois de prospection, dans le cadre d'opérations commerciales ciblées, gèrent les relations clients (suivi des réclamations, relance, ...) et suivent les dossiers clients en vue de fidéliser la clientèle.

2.2 - Public visé, pré-requis et voies d'accès

Le CQP s'adresse aux salariés évoluant vers le métier de vendeur-conseil à distance ou souhaitant se professionnaliser dans l'exercice de ce métier.

Il s'adresse également aux demandeurs d'emploi jeunes ou adultes et aux professionnels en reconversion souhaitant s'orienter vers le métier de vendeur-conseil à distance en commerces de gros.

Le CQP est accessible par la voie de la formation et de la Validation des Acquis de l'Expérience.

2.3 – Référentiel activités / compétences

Le CQP Vendeur conseil à distance en commerces de gros comporte 2 domaines de compétences qui doivent être validés pour obtenir la certification.

Domaine de compétences 1 : Organisation de l'activité et gestion des informations sur les clients et prospects

Unité de compétences 1 - Organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels

Activités	Compétences
Aménagement de l'espace de travail	Aménager efficacement son poste de travail en veillant à l'accessibilité des informations
Recueil des informations et de la documentation nécessaires à l'activité de contact client ou prospect	Optimiser l'organisation de son travail en alternant des activités de contact client et les activités associées dans le respect des priorités définies dans l'entreprise
Planification des activités	

Unité de compétences 2 - Préparation et traçabilité des contacts clients ou prospects dans le cadre d'une activité de vente à distance en direction de professionnels

Activités	Compétences
Examen des informations disponibles sur les clients et les prospects	Analyser les informations disponibles sur les clients ou les prospects dans le cadre d'appels entrants ou sortants
Préparation des prises de contacts avec les clients ou les prospects	Sélectionner les arguments et modes de communication les plus pertinents pour une prise de contact efficace avec les clients ou les prospects
Renseignement des outils de traçabilité des contacts clients ou prospects	Assurer la traçabilité des contacts avec les clients ou les prospects en exploitant les outils mis à disposition au sein de l'entreprise
Enregistrement des commandes	
Coordination avec les différents intervenants participant à la relation client	Programmer les actions à conduire à l'issue des contacts avec les clients ou les prospects

Domaine de compétences 2 : Vente et après-vente

Unité de compétences 3 - Vente aux professionnels

Activités	Compétences
Appel ou relance téléphonique des clients ou des prospects	Etablir un contact et un climat de confiance avec un client et avec un prospect
Recueil d'informations sur les pratiques, les besoins, les projets du prospect ou du client	Conduire une démarche de découverte des besoins d'un client ou d'un prospect
Présentation et mise en valeur des produits, des services, promotions et de l'image de l'entreprise	Argumenter de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux objections
Conclusion de la vente et définition des conditions de règlement, de livraison et des conditions d'achat	Conclure l'entretien en valorisant la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client

Unité de compétences 4 - Conseil technique dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels

Activités	Compétences
Conseil technique sur les produits, services et solutions proposés par l'entreprise	Conseiller le client ou le prospect en prenant appui sur une argumentation technique pertinente
Sélection des produits et services adaptés aux besoins du client	
Information sur la disponibilité des produits	Valoriser l'offre de services de l'entreprise, notamment les services offerts par les outils en ligne
Proposition de produits de substitution, de produits additionnels	

Unité de compétences 5 - Relation clients après-vente dans le cadre d'une activité de vente aux professionnels

	Compétences
Traitement des sollicitations en après-vente et des réclamations clients	Traiter les sollicitations des clients dans le souci de préserver la qualité de la relation commerciale
	Analyser les réclamations clients
Mise en œuvre d'actions de fidélisation	Formuler des propositions adaptées de traitement des réclamations
	Mettre en valeur auprès des clients les solutions proposées pour traiter les réclamations dans une logique de fidélisation

3 – Missions des organismes habilités dans le cadre d'un accès au CQP par la voie de la formation

Les organismes sont habilités par la branche des commerces de gros pour former et évaluer les candidats au CQP. Dans ce cadre, ils réalisent les missions suivantes :

3.1 – Vérification des pré-requis et repérage des acquis des candidats

Un entretien de repérage des acquis professionnels du candidat est conduit à l'arrivée du candidat dans le dispositif CQP. Cet entretien est conduit par un représentant de l'entreprise accueillant le candidat et/ou par un représentant de l'organisme habilité.

L'objectif de cet entretien est de repérer l'expérience du candidat et ses acquis, afin de pouvoir personnaliser son parcours de formation. Il ne s'agit ni d'un examen, ni d'une évaluation. Le repérage des compétences maîtrisées par le candidat doit permettre de déterminer sur quels domaines le candidat doit suivre une formation et sur quels domaines il peut être directement évalué.

Ce repérage des acquis est conduit à l'aide du **livret de repérage des acquis**, mis à disposition par la CPNEFP téléchargeable via la plateforme digitale de gestion des CQP. L'organisme habilité et / ou l'entreprise formalise les résultats de cet entretien sur la plateforme digitale de gestion des CQP et l'organisme habilité vérifie le respect des pré-requis pour l'accès au CQP.

Les candidatures individuelles sont admises.

3.2 – Formation des candidats

Seuls les organismes habilités par la CPNEFP peuvent intervenir dans la formation des candidats au CQP. L'offre de formation proposée doit répondre au contenu du référentiel de certification et aux dispositions du présent cahier des charges.

La formation des candidats devra s'effectuer dans le strict respect des contenus et modalités de formation figurant dans la demande d'habilitation de l'organisme de formation. En cas de changement dans l'équipe de formateurs en cours d'habilitation, l'organisme habilité devra veiller à ce que le nouveau formateur dispose de qualifications comparables au formateur qu'il remplace ou à l'équipe qu'il vient renforcer

Il appartient aux organismes habilités d'organiser la formation selon les modalités qu'ils auront déclarées lors de leur demande d'habilitation à la CPNEFP, d'accueillir les candidats dans leurs locaux si la formation est prévue en présentiel ou de mettre à leur disposition une plateforme permettant leur formation à distance, le cas échéant.

3.2.1 – Multimodalité de la formation

Le réseau de partenaires habilités devra veiller à proposer des pratiques et méthodes pédagogiques permettant de répondre aux contraintes des entreprises de la branche des commerces de gros, souvent de petite taille et disséminées sur le territoire national.

Il conviendra, dans ce contexte, de privilégier les parcours de formation multimodaux afin de limiter les déplacements des candidats au CQP au cours de leur formation et d'offrir la possibilité, en tant que de besoin, de proposer des entrées et sorties permanentes dans le dispositif CQP.

3.2.2 – Recours à la sous-traitance

Le recours à la sous-traitance pour une partie des formations est autorisé à condition qu'il soit justifié, argumenté et présenté dans la demande d'habilitation. En tout état de cause, l'organisme habilité conservera la maîtrise pédagogique d'ensemble des parcours des candidats. La sous-traitance ne peut en aucun cas concerner une prestation d'évaluation.

3.3 – Suivi de la mise en œuvre des compétences en entreprise et recueil de l'avis du tuteur

Avant d'accéder aux évaluations certificatives, le candidat doit avoir eu l'occasion d'avoir mis en œuvre au cours de son parcours CQP, au sein d'une entreprise de commerces de gros, les activités visées par le CQP.

La durée de cette expérience doit être d'au moins 6 mois.

Les candidats doivent être accompagnés, au sein de leur entreprise d'accueil, par un tuteur. Celui-ci doit être volontaire et justifier d'une expérience professionnelle dans les activités visées par le CQP. Il doit être salarié de l'entreprise qui accueille le candidat CQP et avoir été choisi par l'employeur. L'employeur peut assurer lui-même le tutorat à condition de remplir les conditions d'expérience requises.

Il appartient à l'organisme habilité de vérifier que ces conditions sont remplies dans les entreprises d'accueil des candidats dont ils assurent la formation et d'accompagner les tuteurs tout au long du parcours CQP des candidats au travers de moyens adaptés : visites en entreprise, entretiens à distance, ...

Pour faciliter les échanges entre les tuteurs et l'organisme habilité, il est recommandé aux organismes de formation habilités de mettre à la disposition des tuteurs un outil de suivi sur support papier ou numérique.

A la fin de la période de mise en œuvre des compétences en entreprise, le tuteur complète, dans le **dossier professionnel du candidat**, les grilles d'observation du candidat en entreprise mises à disposition par la CPNEFP.

Une fois le dossier professionnel complété, celui-ci est adressé par le tuteur à l'organisme habilité selon la procédure définie par la CPNEFP au moins 15 jours ouvrés avant les épreuves d'évaluation. Il appartient à l'organisme habilité de s'assurer qu'il a réceptionné cet outil dans les temps impartis et que celui-ci est correctement et intégralement renseigné. A défaut, il devra réaliser les relances nécessaires auprès du tuteur.

3.4 – Préparation et organisation des évaluations certificatives

Préparation des évaluations certificatives

Les évaluations certificatives sont décrites dans le **guide des évaluations certificatives**. Il est impératif pour les organismes habilités de respecter scrupuleusement cette description. A défaut, leur habilitation pourra leur être retirée.

Mise en œuvre des évaluations certificatives

Les évaluations certificatives peuvent être organisées par l'organisme habilité lorsqu'il estime que les candidats sont en mesure de mobiliser les compétences visées par le référentiel de certification du CQP. Elles doivent pouvoir être mises en œuvre dans leur totalité :

Modalités d'évaluation	
<p style="text-align: center;">Domaine de compétences 1 Organisation de l'activité et gestion des informations sur les clients et prospects</p> <p style="text-align: center;">(Unités de compétences 1 et 2)</p>	<p>Entretien d'évaluation sur l'organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels et la préparation et la traçabilité des contacts clients ou prospects, à partir d'un dossier professionnel élaboré par le candidat en amont de l'évaluation</p> <p>Le candidat réalise, à partir d'une trame proposée par la branche, un dossier professionnel abordant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement de l'espace de travail (accessibilité des informations utiles lors des entretiens téléphoniques, accès aux outils d'aide à la vente, ...) ▪ Prise en compte de l'environnement (rangement du bureau, discrétion lors des appels téléphoniques, ...) ▪ Prise en compte des enjeux commerciaux (repérage des enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients, adaptation du temps passé à l'enjeu commercial, ...) ▪ Prise en compte des priorités commerciales pour l'organisation de l'activité (respect des échéances, alternance entre contact clients et activités associées, ...) ▪ Exploitation des systèmes d'informations pour accéder aux informations nécessaires à la prise de contact et à la préparation des entretiens avec les clients ▪ Traçabilité des contacts clients ▪ Programmation des actions à conduire à l'issue des échanges avec les clients <p>Le candidat dispose d'une quinzaine de minutes pour réaliser sa présentation, en s'appuyant sur le dossier professionnel et, s'il le souhaite, un diaporama.</p> <p>Les évaluateurs conduisent ensuite un entretien d'évaluation de 45 minutes.</p> <p>Le dossier professionnel est transmis en amont de l'évaluation aux évaluateurs afin qu'ils en prennent connaissance et préparent leur entretien avec le candidat.</p> <p>L'épreuve est réussie si 80 % des indicateurs d'évaluation composant le référentiel ont été évalués positivement.</p>
<p style="text-align: center;">Domaine de compétences 2 Vente et après-vente</p> <p style="text-align: center;">(Unités de compétences 3, 4 et 5)</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée de vente comportant le traitement d'une réclamation conduite par les deux évaluateurs</p> <p>Dans le cadre d'un entretien téléphonique ou à distance, le candidat est mis en situation d'accueil des clients et prospects. L'un des évaluateurs joue le rôle d'un client et l'autre celui d'un prospect.</p> <p>Le candidat doit dans un premier temps conduire une détection des besoins du prospect puis du client, puis, en réponse aux besoins identifiés, leur apporter des conseils techniques sur les produits et / ou les services de son entreprise.</p> <p>Pour ce faire, l'organisme habilité met à disposition du candidat des informations sur l'activité du client (spécialité, type d'activité, ...). La mise en situation proposée sera en adéquation avec le secteur d'activité dans lequel évolue le candidat dans la branche des commerces de gros afin de vous permettre de porter un regard sur la capacité du candidat à prendre en compte l'environnement des clients et à leur apporter un conseil technique adapté. L'offre de produits et de services est celle de l'entreprise dans laquelle le candidat a fait son parcours CQP.</p> <p>Le client évoque enfin une réclamation portant sur une commande antérieure, que le candidat doit traiter.</p> <p>Une fois la mise en situation finalisée, les évaluateurs conduisent un entretien d'évaluation pour compléter leurs observations.</p> <p>Durée de la mise en situation : 45 minutes</p> <p>Le candidat dispose en amont de l'évaluation d'un temps de prise de connaissance des informations portant sur le client qu'il va rencontrer (par exemple positionnement dans la typologie clients, activités, commandes passées, éventuels incidents en cours, ...)</p>

L'épreuve est réussie si 80 % des indicateurs d'évaluation composant le référentiel ont été évalués positivement.

L'entretien d'évaluation et la mise en situation reconstituée peuvent se tenir à distance, à l'aide d'un outil de visioconférence, sauf refus du candidat. Dans ce cas, il appartient à l'organisme habilité de s'assurer de la mise à disposition des outils nécessaires et de la qualité de la connexion en amont de l'évaluation et de porter une attention particulière aux mesures de lutte contre la fraude décrites dans le règlement de délivrance de la certification.

Les activités de préparation et de suivi des évaluations certificatives devant être mises en œuvre par les organismes habilités sont décrites dans la partie relative aux missions communes à l'ensemble des voies d'accès.

Le résultat de chaque évaluation doit être formalisé par les évaluateurs habilités dans le **livret d'évaluation certificative** mis à disposition par la CPNEFP.

A l'issue des évaluations, les évaluateurs habilités délibèrent et formulent une proposition de validation ou de non-validation de chaque domaine de compétences à l'attention du jury paritaire de certification au travers d'un **procès-verbal d'évaluation** mis à disposition par la branche selon la procédure définie par la CPNEFP, en argumentant leur proposition. A cet effet, ils s'appuient sur les résultats des évaluations qu'ils ont conduites et sur les éléments figurant dans le **dossier professionnel** du candidat. Si le jury d'évaluation ne parvient pas à formuler une proposition à l'attention du jury de certification (jury paritaire de branche) et seulement dans ce cas, ils peuvent demander un arbitrage du jury de certification (jury paritaire de branche) en expliquant la raison de cette demande.

Les résultats de la délibération des évaluateurs habilités doivent être adressés au jury paritaire de certification dans les 15 jours ouvrés suivant la date de la délibération par l'organisme habilité.

3.5 – Transmission des parchemins

Il appartient à l'organisme habilité de transmettre à la CPNEFP, via la plateforme digitale de gestion des CQP, les pièces nécessaires à la délibération du jury paritaire de certification et à l'édition des parchemins ou certificats. Cette transmission doit être effectuée dans les 15 jours ouvrés suivant la date de délibération des évaluateurs habilités.

Les parchemins et certificats sont accessibles via la plateforme digitale de gestion des CQP à l'issue de la délibération du jury paritaire de certification. AKTO, chargé de la gestion administrative des CQP de la branche, les adresse aux organismes habilités qui les communiquent aux candidats dans les 15 jours de leur réception.

4 - Missions des organismes habilités dans le cadre d'un accès au CQP par la voie de la VAE

4.1 – Information des candidats et accompagnement en phase de recevabilité des demandes de VAE

Sont autorisés à présenter leur candidature au CQP par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) les candidats disposant d'une expérience dans la vente acquise auprès de professionnels ou de particuliers dans le cadre d'une activité de télévente ou de téléprospection conformément à la réglementation en vigueur à la date de présentation de leur demande de VAE.

Pour présenter leur candidature, les candidats à la VAE adressent le document CERFA en vigueur dûment renseigné ainsi que l'ensemble des pièces justificatives requises à la branche.

A la réception du dossier par la branche, celle-ci dispose de deux mois pour l'instruire. Après examen du dossier, la branche se prononce sur la recevabilité de la demande du candidat conformément à la législation en vigueur.

En cas de refus par la branche, la décision est notifiée et motivée puis envoyée par lettre RAR au candidat.

Si la demande est irrecevable, le candidat pourra déposer une autre demande dès lors que sa demande satisfait aux conditions d'accès à la VAE.

Si la demande est recevable, un **dossier VAE** est communiqué au candidat. Lors de l'envoi de ce livret, le candidat est informé qu'il peut bénéficier d'un accompagnement par un organisme habilité par la branche.

Il appartient aux organismes habilités d'informer les candidats sur cette procédure et de les accompagner, au besoin, dans l'élaboration de leur demande de VAE.

4.2 – Accompagnement à l'élaboration du dossier VAE et convocation des candidats aux évaluations VAE

Une fois leur demande jugée recevable, les candidats sont invités à présenter leur expérience en utilisant **le dossier VAE** mis à leur disposition par la CPNEFP. Ils peuvent pour ce faire solliciter l'accompagnement d'un organisme habilité.

Une fois le dossier VAE renseigné, les candidats l'adressent à un organisme habilité par la CPNEFP afin que celui-ci organise les évaluations. L'organisme habilité dispose d'un délai d'un mois, à compter de la réception du dossier VAE renseigné, pour convoquer le candidat et l'informer de la date des évaluations. Celles-ci doivent être programmées dans un délai de deux mois après la date de réception du dossier VAE par l'organisme habilité.

La CPNEFP doit être informée des évaluations VAE programmées par l'organisme habilité au moins un mois à l'avance.

4.3 – Evaluations VAE et transmission des résultats à la CPNEFP

Préparation des évaluations VAE

La préparation des évaluations VAE relève des organismes de formation habilités par la CPNEFP. Celles-ci sont décrites dans **le guide des évaluations VAE**. Il est impératif pour les organismes de formation habilités de respecter scrupuleusement cette description. A défaut, leur habilitation pourra leur être retirée.

Mise en œuvre des évaluations VAE

Le dossier VAE renseigné par le candidat est remis aux évaluateurs habilités en amont des évaluations VAE. Les évaluations VAE sont identiques aux évaluations prévues pour l'accès au CQP par la voie de la formation, avec un dossier VAE comportant des questions plus approfondies que le dossier professionnel :

	Modalités d'évaluation
<p style="text-align: center;">Domaine de compétences 1 Organisation de l'activité et gestion des informations sur les clients et prospects</p> <p style="text-align: center;">(Unités de compétences 1 et 2)</p>	<p>Entretien d'évaluation sur l'organisation d'une activité de vente à distance en direction de professionnels et la préparation et la traçabilité des contacts clients ou prospects, à partir d'un dossier VAE élaboré par le candidat en amont de l'évaluation</p> <p>Le candidat réalise, à partir d'une trame proposée par la branche, un dossier VAE abordant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aménagement de l'espace de travail (accessibilité des informations utiles lors des entretiens téléphoniques, accès aux outils d'aide à la vente, ...) ▪ Prise en compte de l'environnement (rangement du bureau, discrétion lors des appels téléphoniques, ...) ▪ Prise en compte des enjeux commerciaux (repérage des enjeux commerciaux liés aux différentes catégories de clients, adaptation du temps passé à l'enjeu commercial, ...) ▪ Prise en compte des priorités commerciales pour l'organisation de l'activité (respect des échéances, alternance entre contact clients et activités associées, ...) ▪ Exploitation des systèmes d'informations pour accéder aux informations nécessaires à la prise de contact et à la préparation des entretiens avec les clients ▪ Traçabilité des contacts clients ▪ Programmation des actions à conduire à l'issue des échanges avec les clients <p>Le candidat dispose d'une quinzaine de minutes pour réaliser sa présentation, en s'appuyant sur le dossier VAE et, s'il le souhaite, un diaporama.</p> <p>Les évaluateurs conduisent ensuite un entretien d'évaluation de 45 minutes.</p> <p>Le dossier VAE est transmis en amont de l'évaluation aux évaluateurs afin qu'ils en prennent connaissance et préparent leur entretien avec le candidat.</p> <p>L'épreuve est réussie si 80 % des indicateurs d'évaluation composant le référentiel ont été évalués positivement.</p>
<p style="text-align: center;">Domaine de compétences 2 Vente et après-vente</p> <p style="text-align: center;">(Unités de compétences 3, 4 et 5)</p>	<p>Mise en situation professionnelle reconstituée de vente comportant le traitement d'une réclamation conduite par les deux évaluateurs</p> <p>Dans le cadre d'un entretien téléphonique ou à distance, le candidat est mis en situation d'accueil des clients et prospects. L'un des évaluateurs joue le rôle d'un client et l'autre celui d'un prospect.</p> <p>Le candidat doit dans un premier temps conduire une détection des besoins du prospect puis du client, puis, en réponse aux besoins identifiés, leur apporter des conseils techniques sur les produits et / ou les services de son entreprise.</p> <p>Pour ce faire, l'organisme habilité met à disposition du candidat des informations sur l'activité du client (spécialité, type d'activité, ...). La mise en situation proposée sera</p>

	<p>en adéquation avec le secteur d'activité dans lequel évolue/a évolué le candidat dans la branche des commerces de gros afin de vous permettre de porter un regard sur la capacité du candidat à prendre en compte l'environnement des clients et à leur apporter un conseil technique adapté. L'offre de produits et de services est celle de l'entreprise dans laquelle le candidat évolue/a évolué.</p> <p>Le client évoque enfin une réclamation portant sur une commande antérieure, que le candidat doit traiter.</p> <p>Une fois la mise en situation finalisée, les évaluateurs conduisent un entretien d'évaluation pour compléter leurs observations.</p> <p>Durée de la mise en situation : 45 minutes</p> <p>Le candidat dispose en amont de l'évaluation d'un temps de prise de connaissance des informations portant sur le client qu'il va rencontrer (par exemple positionnement dans la typologie clients, activités, commandes passées, éventuels incidents en cours, ...)</p> <p>L'épreuve est réussie si 80 % des indicateurs d'évaluation composant le référentiel ont été évalués positivement.</p>
--	---

L'entretien d'évaluation et la mise en situation reconstituée peuvent se tenir à distance, le candidat n'étant pas dans les mêmes locaux que les évaluateurs, par l'intermédiaire d'un outil de visioconférence, à la condition que le candidat donne son accord. Dans ce cas, il appartient à l'organisme habilité de s'assurer de la mise à disposition des outils nécessaires et de la qualité de la connexion en amont de l'évaluation et de porter une attention particulière aux mesures de lutte contre la fraude décrites dans le règlement de délivrance de la certification.

Les activités de préparation et de suivi des évaluations VAE devant être mises en œuvre par les organismes habilités sont décrites dans la partie relative aux missions communes à l'ensemble des voies d'accès.

A l'issue des évaluations VAE, les évaluateurs habilités délibèrent et formulent une proposition de validation ou de non-validation de chaque domaine de compétences à l'attention du jury paritaire de certification au travers d'un **procès-verbal d'évaluation** mis à disposition par la branche, en argumentant leur proposition. A cet effet, ils s'appuient sur les résultats des évaluations qu'ils ont conduites et sur les éléments figurant dans le **dossier VAE** du candidat. Si le jury d'évaluation ne parvient pas à formuler une proposition à l'attention du jury paritaire de certification et seulement dans ce cas, il peut demander un arbitrage du jury paritaire en expliquant la raison de cette demande.

Les résultats de la délibération des évaluateurs habilités doivent être adressés au jury paritaire de certification dans les 15 jours ouvrés suivant la date de la délibération.

5 - Missions communes aux accès par la voie de la formation et de la Validation des Acquis de l'Expérience

5.1 – Information du public et des candidats sur le CQP, ses voies d'accès et son règlement

L'information du public et des candidats s'effectue notamment au travers du site internet des organismes habilités par la CPNEFP de la branche des commerces de gros.

Une fois entrés dans le dispositif CQP, il appartient aux organismes habilités par la CPNEFP d'informer les candidats sur les évaluations qui vont leur permettre d'avoir accès au CQP. Il est impératif qu'un temps d'information soit consacré à cette information au cours des parcours CQP.

Concernant l'accès au CQP par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience, le dossier VAE mis à disposition des candidats décrit les modalités d'évaluation VAE. Les candidats peuvent s'adresser à un organisme habilité par la CPNEFP s'ils souhaitent obtenir davantage de précisions sur ces modalités d'évaluation.

Le règlement de délivrance de la certification doit être mis à disposition des candidats au sein des organismes habilités.

5.2 – Accès au CQP par domaine ou unité de compétences

L'accès au CQP par domaine ou unité de compétences n'est pas possible.

Lorsqu'un candidat ne valide qu'un seul domaine de compétences, il conserve le bénéfice de l'épreuve réussie durant 2 ans. Aucun certificat de validation partielle ne sera délivré.

5.3 – Préparation et suivi des évaluations certificatives (accès formation) et évaluations VAE

Préparation des évaluations certificatives (accès formation) et des évaluations VAE

L'organisme habilité désigne un responsable des évaluations chargé de piloter la préparation des évaluations à partir du **guide des évaluations certificatives** et du **guide des évaluations VAE**

Mise en œuvre des évaluations et missions du responsable de session

Les évaluations sont organisées par un responsable de session désigné au sein de chaque organisme habilité.

Ses missions sont les suivantes :

- ➔ Information de la branche des dates et des lieux d'évaluation,
- ➔ Convocation des évaluateurs et des candidats au moins un mois avant la date des évaluations et information des candidats sur les modalités et les dates d'évaluation
- ➔ Vérification du contenu et des conditions matérielles et organisationnelles des évaluations et des rattrapages en référence au règlement de délivrance du CQP,
- ➔ Vérification des outils d'évaluation renseignés,

- ➔ Organisation de réunions périodiques pour harmoniser les pratiques des différents évaluateurs
- ➔ Vérification de la mise en œuvre des mesures figurant dans le règlement de délivrance du CQP (lutte contre la fraude, non-discrimination, impartialité, égalité de traitement entre candidats, neutralité des évaluateurs et prévention des conflits d'intérêt, ...)
- ➔ Adaptation de la mise en œuvre des épreuves aux besoins des candidats en situation de handicap (réfèrent handicap doté d'une mission claire et de ressources)
- ➔ Signalement à la branche des dysfonctionnements ou irrégularités constatés lors des évaluations

5.4 – Repérage et information des évaluateurs habilités

Les évaluations certificatives et VAE sont mises en œuvre par un binôme d'évaluateurs habilités par la CPNEFP et composé d'un représentant de l'organisme habilité n'étant pas intervenu dans la formation ou l'accompagnement VAE du candidat et d'un évaluateur externe (consultant, professionnel du secteur) n'appartenant pas à l'entreprise d'accueil du candidat. Il est possible de désigner des binômes d'évaluateurs différents pour chaque domaine de compétences.

Pour être habilités par la branche, les évaluateurs doivent :

- Avoir suivi une séance d'information sur le CQP : les compétences et indicateurs d'évaluation figurant dans le référentiel du CQP, les modalités d'évaluation ainsi que sur l'utilisation des outils d'évaluation et de la plateforme digitale de gestion du CQP, selon un contenu défini par la CPNEFP,
- Disposer d'une connaissance du métier de vendeur conseil à distance en commerces de gros : ils doivent avoir exercé le métier ou avoir encadré des professionnels exerçant le métier pendant au moins deux années ou disposer d'une expérience d'au moins deux années de la formation de vendeurs conseil à distance en commerces de gros,
- Disposer d'une expérience de l'évaluation des compétences professionnelles ou être spécifiquement formés pour l'évaluation des compétences professionnelles visant une certification.

Pour ce faire, ils doivent transmettre à la CGF :

- un CV permettant de vérifier les conditions d'expérience requises, une attestation en provenance d'un organisme habilité permettant de vérifier qu'ils ont suivi l'information obligatoire sur le dispositif CQP, et, le cas échéant, de vérifier s'ils ont été formés à l'évaluation des compétences et signer la charte de l'évaluateur¹.

Les évaluateurs sont habilités par la branche *intuitu personae*, indépendamment de l'habilitation délivrée aux organismes pour former et évaluer les candidats CQP. Pour ce faire, la CGF vérifie que les conditions ci-dessus sont remplies, puis transmet à AKTO les informations permettant d'inscrire les évaluateurs habilités sur la liste des évaluateurs mobilisables par les organismes habilités sur la plateforme de gestion des CQP.

L'habilitation individuelle des évaluateurs est délivrée sans limitation de durée, à condition de suivre les séances d'information proposées lors de la mise à jour du référentiel CQP ou du dispositif certifiant de branche. Cependant, les évaluateurs n'ayant pas exercé d'activité

¹ Cette charte est annexée au présent règlement de délivrance de la certification

d'évaluation CQP pendant 5 années consécutives seront retirés de la liste des évaluateurs habilités.

Il appartient aux organismes habilités :

- de proposer une liste d'évaluateurs potentiels lors de leur demande d'habilitation. La branche mettra également à leur disposition la liste des évaluateurs déjà habilités,
- de conduire les séances d'information des candidats évaluateurs préalablement à leur demande d'habilitation, à partir d'un support d'information mis à disposition par la CPNEFP

5.5 – Rattrapage des candidats

Le réseau de partenaires habilités proposera aux candidats n'ayant pas réussi une des évaluations une session de rattrapage dans le cadre de leur parcours CQP sans modification des conditions tarifaires de leur parcours CQP. Cette session de rattrapage portera sur les évaluations non réussies et se déroulera exactement dans les mêmes conditions que le premier passage.

5.6 – Mesures de lutte contre la fraude et de traitement des fraudes

Il appartient aux évaluateurs habilités de vérifier l'identité des candidats, l'original d'une pièce d'identité valable à la date de l'examen devant systématiquement leur être présenté. Les copies ou les pièces d'identité présentées sur support digital ne sont pas admises.

Il appartient aux organismes habilités de s'assurer que les évaluations ont lieu dans des conditions optimales : silence, calme, absence d'aide extérieure, absence de communication entre les candidats, absence de support autre que ceux prévus et décrits dans les outils de branche, ...

Chaque situation de fraude ou de plagiat constatée donne lieu à un rapport rédigé par les évaluateurs habilités qui est transmis au jury paritaire de certification.

5.7 – Accueil des candidats en situation de handicap

La CPNEFP de la branche s'engage, notamment au travers des organismes qu'elle habilite, à assurer une accessibilité effective des personnes présentant un handicap à ses CQP, conformément à la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ».

Sous réserve de répondre aux pré-requis fixés pour chaque CQP, les candidats en situation de handicap pourront se voir proposer différents aménagements, adaptés à leurs besoins, lors de leur entrée dans le dispositif.

A cet effet, il appartient aux organismes habilités par la CPNEFP d'apporter la preuve, lors de leur démarche d'habilitation, de l'accessibilité de leurs locaux aux personnes en situation de handicap et de désigner un référent handicap en leur sein.

Ce dernier est chargé de prévoir les aménagements nécessaires aux candidats en situation de handicap. Ces aménagements peuvent porter sur :

- les modalités de formation,
- la durée de la formation,
- la durée et le format des évaluations certificatives ou des évaluations VAE,
- tout autre aménagement qui pourrait répondre à un besoin identifié du candidat et qui garantirait le respect des conditions de réalisation et de validation des CQP de la branche.

Les organismes habilités informent la CPNEFP, de la nature des aménagements proposés.

5.8 – Reporting et échanges avec la branche

5.8.1 – Traçabilité des parcours des candidats

Il appartient aux organismes habilités d'assurer la traçabilité des parcours des candidats au CQP en utilisant la plateforme digitale et les outils CQP mis à disposition par la CPNEFP. A cet effet, un accès individualisé leur est ouvert. Cette plate-forme permet de procéder à l'inscription des candidats au CQP et à la transmission des outils CQP une fois renseignés.

5.8.2 – Transmission des parchemins CQP

Il appartient aux organismes habilités de transmettre les parchemins aux titulaires des CQP. A cet effet, les parchemins sont transmis par AKTO aux organismes habilités à l'issue du jury paritaire.

5.8.3 – Enquêtes auprès des titulaires du CQP

Les organismes habilités sont chargés du suivi du devenir des titulaires des CQP. La branche leur transmet à cet effet de manière périodique un tableau de suivi à renseigner et à renvoyer aux titulaires du CQP a minima 6 mois et 2 ans après l'obtention de leur CQP. Celui-ci est le reflet des attentes de France compétences. Les organismes habilités veilleront, à cet effet :

- à alerter les candidats au cours de leur parcours CQP sur l'importance de ce suivi,
- à maintenir un contact avec les titulaires du CQP afin d'être en mesure de recueillir les données nécessaires au suivi des cohortes demandé par France compétences, ce suivi étant indispensable pour évaluer l'impact du CQP sur le parcours de ses titulaires,
- à organiser des enquêtes périodiques (au minimum une fois par an) auprès des titulaires du CQP dont ils ont assuré la formation,
- à adresser à la branche le résultat de ces enquêtes sur fichier Excel.

Les informations relatives à ces cohortes de candidats ne devront en aucun cas être utilisées par l'organisme habilité pour solliciter auprès de France compétences l'enregistrement d'une autre certification professionnelle. L'absence de transmission des résultats des enquêtes conduites auprès des titulaires du CQP ou le caractère insuffisant des résultats obtenus sont susceptibles d'entraîner un retrait de l'habilitation de l'organisme.

5.8.4 – Relations avec la CPNEFP

Les organismes habilités pour former et évaluer s'engagent :

- à apporter des réponses aux demandes d'information ou aux démarches de contrôle diligentées par la branche²,

² Trois niveaux de contrôle ont été définis :

- un contrôle sur place de la conformité des évaluations sera systématiquement effectué par l'évaluateur externe à l'appui d'un outil présentant les points de contrôle mis à disposition par la CPNEFP lors des évaluations et les non-conformités signalées
- un contrôle sur pièces de la conformité des dossiers CQP est effectué par AKTO à l'appui d'une grille de contrôle produite par la CPNEFP avant passage des dossiers en jury paritaire de certification.

- à participer aux temps d'information organisés par la branche,
- à informer la branche en cas de modification du contenu ou des conditions de mise en œuvre de leur offre de formation ou d'évaluation, ainsi qu'en cas de perte de la certification QUALIOPi,
- à faire évoluer le contenu de la formation en fonction des modifications apportées par la branche au référentiel de certification en cours d'habilitation de l'organisme. Dans ce cas, la branche informera les organismes habilités de ces évolutions.

6 – Demande d'habilitation

6.1 - Habilitation des organismes

La CPNEFP procède à une habilitation du réseau de partenaires habilités pour former et évaluer les candidats au CQP Vendeur conseil à distance en commerces de gros. Cette habilitation est non cessible et ne peut faire l'objet d'aucune sous-traitance, à l'exception de la possibilité offerte de sous-traiter une partie des formations, l'organisme habilité conservant la responsabilité pédagogique d'ensemble sur les parcours CQP.

Les habilitations sont délivrées pour une période de 5 ans à compter de la date de notification de la décision par la CPNEFP. Six mois avant l'expiration de la période d'habilitation, la CPNEFP adresse aux organismes habilités un courrier de rappel afin de les solliciter en vue d'un renouvellement de leur habilitation.

La durée de l'habilitation est réduite en cas de décision de retrait par la CPNEFP. La suspension de l'habilitation n'a pas pour effet de proroger sa durée.

Il pourra être mis un terme à l'habilitation d'un organisme de formation dès lors que la CPNEFP aura constaté que cet organisme n'a pas respecté les engagements pris auprès de la branche en matière d'organisation et/ou de mise en œuvre de ses prestations.

La CPNEFP pourra demander à consulter, à titre de contrôle, les supports et outils utilisés par les organismes habilités.

6.2 - Conditions d'habilitation des organismes

6.2.1 - Déclarations et pièces administratives

Pour être habilités, les organismes de formation doivent remplir les conditions suivantes :

- ➔ Être déclaré en tant qu'organisme de formation auprès du Préfet de Région territorialement compétent,
- ➔ Disposer d'une certification permettant le financement par un opérateur de compétences (certification QUALIOPi pour les actions de formation continue et également pour les actions de Validation des Acquis de l'Expérience, si l'organisme entend proposer des prestations d'accompagnement VAE)
- ➔ Transmettre un extrait de KBIS daté de moins de 3 mois,

- AKTO réalise pour le compte de la branche des contrôles sur place à l'appui d'une grille de contrôle produite par la CPNEFP soit de manière inopinée soit suite au constat de dysfonctionnements majeurs et restitue ces contrôles à la CPNEFP pour prise de décision. Les organismes habilités devront se soumettre à ces opérations de contrôle pendant toute la durée de leur habilitation

- ➔ Transmettre un extrait du casier judiciaire du dirigeant de l'organisme daté de moins de 3 mois,
- ➔ Transmettre une attestation d'assurance professionnelle en cours de validité.

Peuvent également être habilitées les entreprises dispensant les formations préparant au CQP, qui disposent d'un service de formation interne identifié et structuré (avec des locaux et des moyens dédiés), répondant aux conditions fixées par l'OPCO pour percevoir des financements au titre de l'alternance. Ces entreprises doivent fournir les pièces suivantes :

- ➔ Transmettre un extrait de KBIS daté de moins de 3 mois,
- ➔ Transmettre un extrait du casier judiciaire du dirigeant de l'entreprise daté de moins de 3 mois,
- ➔ Transmettre une attestation d'assurance professionnelle en cours de validité.

6.2.2 - Offre de formation

Ils doivent également présenter une offre de formation répondant au contenu du référentiel de certification produit par la CPNEFP, organisée de manière modulaire et mentionnant :

- ➔ Les objectifs pédagogiques et le contenu synthétique des modules de formation proposés,
- ➔ Les méthodes pédagogiques envisagées pour chaque module de formation,
- ➔ Une fourchette horaire (durée de la formation) pour chaque module de formation,
- ➔ La liste et les CV des formateurs en charge de dispenser la formation mentionnant leur expérience dans ce domaine, en lien avec les modules de formation dont ils seront chargés³,
- ➔ Les locaux, équipements et outils permettant de dispenser la formation (dont une plateforme adaptée si l'organisme entend proposer de la formation à distance),
- ➔ Les modalités de formation envisagées (présentiel, formation à distance, ...) pour chaque module de formation,
- ➔ La manière dont l'organisme entend répondre aux besoins des candidats ayant obtenu la validation d'un seul domaine de compétences et souhaitant poursuivre leur parcours en vue d'obtenir le CQP
- ➔ La manière dont l'organisme entend s'adapter aux contraintes organisationnelles des entreprises et des candidats au CQP (par exemple entrées et sorties permanentes, dissémination sur le territoire national, faible mobilité)

Chaque module de formation devra être associé à un seul domaine de compétences. Plusieurs modules de formation peuvent être associés à un même domaine de compétences.

6.2.3 - Offre pour l'accompagnement des parcours VAE ⁴

Si l'organisme entend proposer des prestations d'accompagnement VAE, il doit présenter une offre d'accompagnement VAE répondant au présent cahier des charges et mentionnant :

- ➔ Les méthodes envisagées pour accompagner les candidats dans la préparation de leur dossier VAE,
- ➔ Les méthodes envisagées pour accompagner les candidats dans la préparation de l'entretien avec les évaluateurs VAE

³ Les CV des formateurs doivent permettre de vérifier que la personne dispose d'une expérience d'une durée d'au moins deux ans du domaine dans lequel il intervient en formation. Cette expérience a pu être acquise soit en tant que formateur, soit en tant que professionnel du domaine.

⁴ Cette offre n'est pas obligatoire mais elle est fortement appréciée

- ➔ La liste et les CV des personnes en charge de réaliser cet accompagnement mentionnant leur expérience dans ce domaine⁵

6.2.4 - Repérage et information des évaluateurs

L'organisme présente, à l'appui de sa demande d'habilitation, les ressources qui lui permettront d'organiser les évaluations certificatives et les évaluations VAE :

- ➔ Les ressources humaines et matérielles dont l'organisme dispose pour réaliser l'évaluation des candidats,
- ➔ La liste et les CV⁶ d'au moins 3 personnes pouvant être habilitées pour réaliser les évaluations certificatives et les évaluations VAE au sein de l'organisme, afin que la branche les examine,
- ➔ La manière dont l'organisme entend procéder pour réaliser l'information des évaluateurs, à partir du support fourni par la CPNEFP

6.2.5 - Ressources nécessaires à l'organisation et à la gestion administrative des parcours CQP

L'organisme devra préciser dans son offre :

- ➔ sur quelles ressources humaines et matérielles il s'appuie afin d'assurer la gestion administrative des parcours CQP : vérification des pièces nécessaires à l'inscription des candidats, archivage des pièces relatives aux parcours des candidats, traçabilité des résultats obtenus, respect du RGPD, réalisation des enquêtes auprès des titulaires du CQP, transmission des informations requises à la CPNEFP, ...
- ➔ les noms, prénoms, fonctions et coordonnées du responsable des évaluations, du responsable de session, du référent handicap et de la personne en charge de la gestion administrative des parcours CQP (dont les enquêtes sur le devenir des titulaires du CQP). Ces quatre fonctions peuvent être mises en œuvre par la même personne.

6.3 – Instruction des demandes d'habilitation

Les pièces permettant de vérifier ces conditions devront être transmises à la CGF pour le compte de la CPNEFP, ainsi que le nom, la fonction et les coordonnées du référent chargé des relations avec la CPNEFP pour le compte de l'organisme candidat.

L'habilitation sera prononcée après examen des pièces du dossier fourni par l'organisme, si ces pièces sont jugées satisfaisantes. Si la CPNEFP le juge nécessaire, elle pourra éventuellement demander une audition de l'organisme candidat.

La CGF notifiera l'habilitation de l'organisme par courrier et établira une convention de partenariat avec lui.

⁵ Les CV des personnes pressenties pour l'accompagnement VAE doivent permettre de vérifier que la personne dispose d'une expérience de ce type d'accompagnement d'une durée d'au moins deux ans

⁶ Les CV des candidats évaluateurs doivent permettre de vérifier que la personne a exercé le métier de vendeur conseil à distance en commerces de gros ou a encadré des professionnels exerçant le métier pendant au moins deux années ou dispose d'une expérience d'au moins deux années de la formation de vendeurs conseil à distance en commerces de gros. Ils doivent également permettre de vérifier que le candidat évaluateur dispose d'une expérience de l'évaluation des compétences professionnelles ou a été spécifiquement formé pour l'évaluation des compétences professionnelles visant une certification.