

## REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : Technico-commercial industriel

### 1. REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

#### 1.1. Mission (s) et activités visées par la qualification

*Le (la) technico-commercial industriel a en charge le développement du chiffre d'affaires sur une ligne de produits ou de services, et sur un secteur géographique.*

*En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire peuvent porter à titre d'exemples sur :*

- *La gestion et la fidélisation d'un portefeuille clients ;*
- *La négociation et la signature de contrats de vente ou de prestations ;*
- *La prospection de nouveaux marchés ;*
- *La contribution à la définition de la politique commerciale de l'entreprise.*

#### 1.2. Environnement de travail

*Le (la) titulaire de la qualification intervient dans le champ du développement commercial de l'entreprise en France ou à l'international, dans un contexte industriel ou connexe ou dans un contexte de services à l'industrie.*

#### 1.3. Interactions dans l'environnement de travail

*Le (la) technico-commercial industriel évolue sous l'autorité d'un (une) responsable hiérarchique. Il (elle) est en relation permanente avec les clients et en lien avec les différents services de l'entreprise.*

## 2. REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU CQPM

### 2.1. Capacités professionnelles du CQPM

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

Capacités Professionnelles	Intitulé des regroupements de capacités professionnelles en unités cohérentes <sup>1</sup>
<b>1- Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs qui lui sont impartis</b>	<i>BDC 0049 : Le développement et le déploiement des actions commerciales</i>
<b>2- Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise</b>	
<b>3- Rendre compte de son activité</b>	
<b>4- Conduire une prospection commerciale en France et/ou à l'étranger</b>	<i>BDC 0050 : L'élaboration et la vente de solutions industrielles</i>
<b>5- Analyser le besoin client</b>	
<b>6- Elaborer une solution en vue de formaliser une offre</b>	
<b>7- Assurer le suivi client</b>	
<b>8- Exploiter un outil de gestion de la relation client</b>	

<sup>1</sup> Blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP

## 2.2. Conditions de réalisation et critères d'évaluation des capacités professionnelles du CQPM

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence
1. Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs impartis	Sur la base d'objectifs prédéterminés	<input type="checkbox"/> Les objectifs globaux et/ou spécifiques sont connus et qualifiés (Chiffre d'affaires, volumes, marges, secteur géographique....)
		<input type="checkbox"/> Les étapes et actions sont déterminées et des indicateurs de suivi sont mis en place : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les potentiels du secteur visé sont analysés.</li> <li>• Les clients et prospects sont ciblés et référencés.</li> <li>• Les budgets sont établis et validés.</li> </ul>
2. Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Les éléments se rapportant aux marchés, aux produits et/ou aux services et à leurs évolutions sont collectés à l'occasion du travail de terrain et restitués aux services et interlocuteurs intéressés dans l'entreprise (marketing, commercial, bureau d'études, logistique ...).
		<input type="checkbox"/> Les attentes des clients, les évolutions de leurs besoins, sont identifiées et communiquées aux différents services concernés de l'entreprise.
3. Rendre compte de son activité	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Des compte-rendu d'activité clairs et exploitables sont réalisés conformément aux processus applicables dans l'entreprise et transmis aux destinataires prévus.
		<input type="checkbox"/> Les conditions de succès comme les contraintes et résistances rencontrées sont identifiées, caractérisées et analysées. Si besoins, des pistes d'amélioration sont proposées.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence
4. Conduire une prospection commerciale en France et/ou à l'étranger	Dans le cadre d'objectifs et d'un secteur déterminés	<input type="checkbox"/> Les méthodes et outils de prospection sont appropriés aux spécificités du marché visé : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les argumentaires de vente aux plans commercial et technique sont adaptés ou créés en fonction des cibles.</li> <li>• Les supports de vente existent (supports techniques et communication de type notices, fiches techniques, documentation, press-book, ...) et sont utilisés.</li> <li>• En fonction des besoins et situations, l'anglais peut être utilisé comme langue d'échange, à l'oral comme à l'écrit.</li> </ul>
		<input type="checkbox"/> Des contacts ou rendez-vous sont obtenus avec les bons interlocuteurs et les objectifs de ces contacts sont identifiés.
		<input type="checkbox"/> Un système méthodique de relance client/prospect est mis en place.
5. Analyser le besoin client	Sur la base d'une problématique client (contexte, besoins exprimés et besoins implicite, réticences et objections, ...)	<input type="checkbox"/> Le contact avec le client est préparé (les informations sur l'historique client ou sur le prospect sont réunies et prises en compte).
		<input type="checkbox"/> Le cahier des charges du client est analysé selon une méthodologie maîtrisée en tenant compte des spécifications techniques et fonctionnelles exprimées.
		<input type="checkbox"/> Les besoins implicites sont recherchés et si possible révélés.
		<input type="checkbox"/> Si besoin, en fonction de la complexité du produit ou du service attendu, une expertise technique complémentaire est recherchée en interne.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence
6. Elaborer une solution en vue de formaliser une offre	A partir d'un besoin client, dans le cadre de l'activité de l'entreprise, selon la nature de ses produits et sa pratique commerciale.	<input type="checkbox"/> La faisabilité et les conditions de la prestation à fournir sont vérifiées auprès des différents services concernés et éventuellement auprès des fournisseurs (bureau d'études, production, logistique, administration des ventes...).
		<input type="checkbox"/> Les solutions sont proposées au client selon une forme définie en fonction du contexte : devis, offre commerciale, réponse à un appel d'offre, réponse à un cahier des charges....
		<input type="checkbox"/> Les conditions financières sont établies sur la base du système de tarification et des conditions de vente de l'entreprise.
		<input type="checkbox"/> La rentabilité de l'affaire prévue est conforme aux objectifs impartis. A défaut, ce point est revu avec le hiérarchique.
7. Assurer le suivi client	A partir d'un dossier client après conclusion d'une affaire	<input type="checkbox"/> Le processus de gestion de la commande est connu et le client en est informé.
		<input type="checkbox"/> La prise en compte de la demande du client est vérifiée auprès des interlocuteurs concernés.
		<input type="checkbox"/> Le cas échéant, des ajustements sont renégociés avec le client.
		<input type="checkbox"/> La satisfaction au juste niveau du client est vérifiée par tout moyen adapté en fonction du contexte (visite de suivi client, contact téléphonique, enquête...).
8. Exploiter un outil de gestion des relations clients	Sur la base d'un système de gestion de la relation client existant	<input type="checkbox"/> L'utilisation d'un système de gestion de la relation client/prospect est maîtrisée (logiciel, fichier, base de données...) : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les données sont mises à jour.</li> <li>● Des paramètres de suivi sont prévus.</li> <li>● Les données sont exploitées dans le cadre de la mise en place du plan d'actions commerciales et dans le cadre de la prospection.</li> </ul>

### 3. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats<sup>2</sup> sous le contrôle du groupe technique paritaire « Qualifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les capacités professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération, au regard des critères observables et/ou mesurables d'évaluation.

### 4. MODALITES D'EVALUATION

#### 4.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.
- L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressources, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.
- Les modalités d'évaluation reposant sur des activités/missions ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

#### 4.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

##### **A) Validation des capacités professionnelles**

L'évaluation des capacités professionnelles est assurée par la commission d'évaluation. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise (hors dispositif VAE).

---

<sup>2</sup> Le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.

## **B) Définition des différentes modalités d'évaluation**

### **a) Evaluation en situation professionnelle réelle**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur :

- une observation en situation de travail
- des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat

### **b) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel**

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

### **c) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée**

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

### **d) Avis de l'entreprise**

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard des capacités professionnelles du référentiel de certification sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.