



CQP ASSISTANT(E) COMMERCIAL(E) EXPORT
EN VINS ET SPIRITUEUX

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

24 mars 2006

Ce travail a été réalisé avec
l'appui des partenaires sociaux
de la CPNO industries et commerces en gros des vins et spiritueux,
et l'accompagnement technique du FAFSEA

CONDITIONS D'OBTENTION DU CQP

Le CQP est constitué de **six unités indépendantes et capitalisables** :

- cinq unités du cœur de métier,
- une unité optionnelle.

Chaque unité acquise donne lieu à une attestation signée par le jury.

Le **CQP** est **délivré** lorsque le candidat a capitalisé l'ensemble des **six unités**.

Dès qu'un candidat a obtenu une première unité, un délai de cinq ans lui est accordé pour obtenir le CQP dans son ensemble.

Le CQP s'obtient :

- par **évaluation certificative** :

Le candidat se présente à l'ensemble des épreuves prévues par l'organisme de formation pour vérifier la maîtrise des capacités constitutives des unités (voir modalités d'évaluation),

ou

- par **validation des acquis de l'expérience (VAE)** :

Le candidat justifie d'une **expérience minimale de 3 ans en rapport avec les activités visées par le CQP** et se présente devant un jury qui vérifie la maîtrise des capacités constitutive des unités.

Peuvent se présenter à l'évaluation certificative les candidats qui ont suivi un cursus de formation préparatoire ainsi que les candidats libres.

La **durée maximale de la formation en centre est fixée à 600 heures**. Cette durée peut être réduite en fonction des résultats du positionnement à l'entrée en formation, ou de la VAE.

PRE-REQUIS A L'ENTREE EN FORMATION

Niveau bac + 2 minimum dans au moins une langue étrangère + Test BULATS (Business LAnguage Testing Service), score 60-74 : intermédiaire supérieur (équivalent au niveau B2 du CEF ou Cadre Européen commun de référence pour les langues du Conseil de l'Europe).

EQUIVALENCES

Diplômes donnant automatiquement certaines unités du CQP :

Diplômes	Unités	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
BTS commerce international		oui	oui	/	/	/	oui	/	oui
CS responsable technico-commercial en vins spiritueux		/	oui	/	/	oui	oui	oui	Sous réserve test
BTS assistant de gestion PME PMI		oui	oui	/	/	/	/	/	/
BTS action commerciale		/	oui	/	/	/	oui	/	/
Titre professionnel secrétaire assistant import-export bilingue		oui	oui	/	/	/	oui	/	/
Titre professionnel secrétaire assistant import-export trilingue		oui	oui	/	/	/	oui	/	oui

LISTE DES UNITÉS

UNITES DU CŒUR DE METIER

Unité 1 – Maîtriser les situations relationnelles et de communication spécifiques à l'emploi

Unité 2 – Maîtriser les situations de communication requises par l'emploi, dans une langue étrangère

Unité 3 – Assurer les opérations liées à la logistique nationale et internationale : transport, transit, douane, assurance

Unité 4 – Assurer les opérations commerciales : commande, facturation, paiement, assurance, suivi clients

Unité 5 - Suivre les relations clients avec les commerciaux

UNITES OPTIONNELLES

Unité 6 - Participer au développement commercial de l'entreprise

Unité 7 – Assurer l'accueil client sur site et contribuer à la promotion des produits de l'entreprise

Unité 8 – Maîtriser les situations de communication requises par l'emploi, dans une deuxième langue étrangère

CONTENU DES UNITÉS

Chaque unité est identifiée par une capacité terminale. (exemple : unité 1 « maîtriser les situations relationnelles et de communication spécifiques à l'emploi ») **décomposée en capacités intermédiaires**. Les **capacités** recouvrent des **activités professionnelles dont la maîtrise est considérée comme incontournable pour l'exercice du métier visé**.

La lettre « C » signifie « capacité ». La numérotation à deux chiffres, C11 par exemple, identifie les capacités intermédiaires de premier niveau.

Par ailleurs, une **liste de compétences** a été rédigée pour chacun des modules. Par compétences, nous entendons les ressources mobilisées pour chaque capacité terminale : savoirs, savoir-faire, connaissances procédurales, perception du sens de l'action et des risques, raisonnement, prise d'information, anticipation, etc.

Un CQP est une certification de branche, sa portée est nationale de façon à permettre la reconnaissance de la qualification des salariés au sein de l'ensemble des entreprises du secteur concerné. Tout en partant de l'observation réelle des emplois, cette nécessité oblige de lisser un certain nombre de particularités propres aux entreprises et aux produits fabriqués, tout au moins dans un premier temps. **C'est la raison pour laquelle les capacités présentées dans ce référentiel sont génériques.**

Parce qu'il est important de les prendre en compte, ces particularités doivent être réintroduites dans les processus de formation et de délivrance du CQP (évaluation certificative et VAE).

Un **travail de spécification des capacités** doit donc être effectué par rapport aux entreprises dans lesquelles exercent les salariés candidats à l'obtention du CQP, au regard :

- des organisations de travail,
- de l'environnement de travail : région, marchés,
- des produits concernés : vins tranquilles, vins effervescents, alcools,
- des modes de commercialisation.

Cette spécification est à faire par les acteurs chargés de la formation et de l'évaluation certificative.

ATTENTION toutefois car s'il s'agit là de réintroduire les spécificités locales, le CQP doit aussi viser l'employabilité des individus au sein de la branche. Il faut donc également préserver la maîtrise de capacités transversales et l'adaptabilité à diverses situations de travail.

Unité 1 – Maîtriser les situations relationnelles et de communication spécifiques à l’emploi

C11 – traiter un litige à l’oral et à l’écrit

C12 – jouer un rôle d’interface : faire circuler des informations, prendre des rendez-vous, gérer des appels téléphoniques

C13 – rédiger des écrits professionnels : des courriers, des documents d’information, des formulaires, des courriels, ...

C14 – lire, classer et exploiter des informations écrites : des dossiers, des articles, des documents, des plaquettes, des pages web, ...

Compétences

Maîtrise des spécificités de la communication par téléphone : adaptation de son expression, choix des mots, écoute active, qualification des appels
Compréhension des attentes du client insatisfait et recherche de solutions satisfaisantes pour le client et pour l’entreprise
Mise en place de techniques qui favorisent le dialogue : empathie, questionnement, re-formulation
Etablissement d’un rapport de confiance avec l’interlocuteur
Capacité à faire face à l’inattendu et à déjouer les pièges de l’agressivité et de la manipulation (assertivité)
Maîtrise des techniques de l’argumentation
Hiérarchisation des priorités pour soi-même et pour les commerciaux
Traitement des imprévus et des incidents
Connaissance et application des procédures en cas de non conformités
Connaissance et application des règles et procédures de rédaction des courriers commerciaux
Maîtrise de logiciels de bureautique : traitement de texte, tableurs, mailing
Connaissance et utilisation de méthodes de classement et de gestion de dossiers
Capacité de travail en équipe
Transmission d’informations en interne et en externe
Connaissance de la structure de l’entreprise et du rôle de ses différents services : organigramme et hiérarchie, relations transversales, projets et stratégie de l’entreprise, organisation de la force commerciale et du service administration des ventes
Prise de notes rapide, synthétique
Restitution d’informations écrites ou orales : sélection des messages clés

Unité 2 – Maîtriser les situations de communication requises par l’emploi, dans une langue étrangère

C21 – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ...

C22 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d’information, courriels,...

C23 – lire et exploiter des documents

Compétences

Prise en compte de l’impact de la culture sur le comportement de l’interlocuteur et sur le contenu de l’échange
Connaissance et utilisation du vocabulaire courant de son domaine d’intervention
Emploi des expressions et des structures liées à la communication téléphonique
Maîtrise du vocabulaire, des expressions et des structures pour présenter son entreprise et/ou les produits commercialisés
Contrôle grammatical correct, pas de fautes conduisant à des malentendus
Accent et prononciation corrects
Choix de la formulation appropriée avec possibilité de la faire varier
Utilisation des formulations (phrases types, formules de politesse, abréviations) et présentations appropriées et actuelles pour les messages écrits : lettres, courriels, messages, rapports, ...
Mise en page, paragraphes et ponctuation, logiques et facilitant
Orthographe exacte
Connaissance et utilisation des règles de politesse importantes
Compréhension de l’information pertinente dans une correspondance courante, un article, un prospectus, un formulaire, un document officiel...
Prise de notes à partir d’une conversation ou d’un écrit en langue étrangère

Unité 3 – Assurer les opérations liées à la logistique nationale et internationale : transport, transit, douane, assurance

C31 – contribuer à l’organisation du transport des produits : optimiser les procédures douanières, choisir le ou les intervenants, traiter avec eux, intervenir en cas de litige, informer les clients, organiser le retour de marchandises et de produits non conformes

C32 – utiliser les documents imposés : liasse documentaire export

C33 – utiliser et mettre à jour ses connaissances réglementaires sur l’acheminement d’un produit

Compétences

Connaissance des modalités d’achat et de vente à l’export de vins et spiritueux : déroulement d’une opération de commerce international, contrat de vente international et rôle des différents acteurs
Maîtrise des outils tels que incoterms, crédits documentaires et leurs alternatives
Connaissance et utilisation des principales notions douanières : intracommunautaires, extracommunautaires, pays tiers (dédouanement, certification d’origine, droits de circulation, valeur en douane, obligations déclaratives, régime douanier, procédures de droit commun et simplifiées)
Connaissance des modalités de consultation d’un prestataire de transport (transporteur / transitaire / commissionnaire)
Connaissance des modalités de négociation avec un prestataire de transport en fonction des éléments de l’offre et de la livraison à assurer
Connaissance des éléments constitutifs de la liasse documentaire : documents commerciaux, documents de transport, documents de douane, autres documents
Connaissance et respect des procédures de renseignement des éléments de la liasse documentaire
Recherche rapide des informations essentielles : codes douaniers, tarifs, ...
Recherche des sources d’informations légales et réglementaires
Traitement des litiges, des retours (U1) et des non conformités (satisfaction client, ISO, ...)
Classement de l’information
Capacité de travail en équipe
Communication téléphonique en français et en langues étrangères (U1, U2)
Rédaction de courriers en français et en langues étrangères (U1, U2)

Unité 4 – Assurer les opérations commerciales : commande, facturation, paiement, assurance, suivi clients

C41 – appliquer les procédures requises pour l’administration d’une commande

C42 – utiliser les outils correspondant aux risques financiers et à leur couverture

C43 – appliquer les procédures requises pour le paiement

C44 – gérer les litiges (désaccord sur la fourniture, modification de la commande, retard de livraison, relance d’impayés), les non conformités et les retours

Compétences

Connaissance des risques financiers
Connaissance et utilisation des instruments de couverture : assurance crédit, affacturage
Connaissance et utilisation des techniques bancaires de paiement : remise bancaire, crédit documentaire, lettre de crédit standby
Connaissance des critères de solvabilité d’un client
Capacité d’anticipation, vigilance, contrôle
Connaissance et respect du processus de traitement de la commande : réceptionner les commandes, procéder aux contrôles (solvabilité notamment), saisir les commandes, s’assurer de la mise à disposition des produits
Connaissance et respect des procédures de recouvrement d’une facture : ouvrir et fermer les compte clients et fournisseurs, saisir et contrôler la facturation, suivre les règlements, contrôler et relancer les impayés
Connaissance des modalités de consultation d’un prestataire de transport (transporteur / transitaire / commissionnaire)
Connaissance des éléments constitutifs de la liasse documentaire : documents commerciaux, documents de transport, documents de douane, autres documents
Connaissance et respect des procédures de renseignement des éléments de la liasse documentaire
Notions sur les procédures de traitement des litiges et des contentieux
Alerte du supérieur hiérarchique en cas de nécessité
Utilisation des logiciels nécessaires
Communication téléphonique en français et en langues étrangères (U1, U2)
Rédaction de courriers en français et en langues étrangères (U1, U2)
Capacité de travail en équipe

Unité 5 - Suivre les relations clients avec les commerciaux

C51 - créer, suivre et mettre à jour les fichiers clients et fournisseurs

C52 – gérer les réservations ou allocations, les seuils de réapprovisionnement, les envois d'échantillons

C53 – élaborer et suivre les tableaux de bord en fonction des consignes de la hiérarchie

C54 – renseigner les clients sur les produits commercialisés et les types de commercialisation

Compétences

Connaissance et utilisation des outils informatiques de suivi clientèle (gestion commerciale)
Repérage et extraction de données chiffrées : repérage des ratios significatifs
Maîtrise de tableurs informatiques (y compris présentation graphique)
Compréhension de la demande des clients
Sélection d'informations pertinentes
Anticipation, prise d'initiative
Transmission d'informations en interne
Connaissance des produits commercialisés (vins et spiritueux, matières sèches)
Notions sur la filière, le marché et ses évolutions
Connaissance de la structure de l'entreprise et du rôle de ses différents services
Connaissance de l'organisation de la force commerciale
Communication téléphonique en français et en langue étrangère (U1, U2)
Rédaction de courriers en français et en langue étrangère (U1, U2)
Capacité de travail en équipe

Unité 6 - Participer au développement commercial de l'entreprise

C61 - participer à l'organisation d'opérations de promotion : rencontres, salons, réunions, voyages

C62 – participer à des opérations de prospection : mailings, enquêtes, prospection téléphonique

C63 – participer à l'élaboration du catalogue et de documents commerciaux

C64 – contribuer à la fidélisation des clients

Compétences

Notions sur les techniques de commercialisation
Connaissance des circuits de distribution de l'entreprise
Notions sur le marketing, notamment notions de diagnostic export, perspectives de débouchés
Notions sur la stratégie commerciale de l'entreprise
Notions sur les techniques d'enquête
Connaissance des produits commercialisés
Notions sur la filière, les marchés et leurs évolutions
Organisation, planification
Maîtrise de logiciels de mise en page
Communication téléphonique en français et en langue étrangère (U1, U2)
Rédaction de courriers en français et en langue étrangère (U1, U2)
Capacité de travail en équipe
Rédaction de documents commerciaux en français et en langue étrangère (U1, U2)
Utilisation des outils de suivi et de mesure de satisfaction clientèle

Unité 7 – Assurer l'accueil client sur site et contribuer à la promotion des produits de l'entreprise

C71 – organiser l'espace de vente

C72 – réaliser la visite de l'entreprise

C73 – présenter les produits et conseiller les clients

Compétences

Notions sur les techniques de présentation et d'information sur le lieu de vente
Réalisation de supports de présentation des produits : plaquettes, diaporama, fiches, ...
Maîtrise de logiciels de mise en page
Prise de parole en public en français et en langue étrangère
Connaissance de l'entreprise : histoire, structure, marchés, produits
Capacité de mise en valeur des produits et de leurs spécificités
Emploi du vocabulaire technique de la filière
Connaissance et application de techniques de dégustation
Connaissance et utilisation de techniques d'argumentation
Comportement en adéquation avec l'image de l'entreprise
Connaissances sur la filière, les marchés et leurs évolutions
Prise en compte de l'impact de la culture sur le comportement de l'interlocuteur et sur le contenu de l'échange

Unité 8 – Maîtriser les situations de communication requises par l’emploi, dans une deuxième langue étrangère

C81 – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ...

C82 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d’information, courriels,...

C83 – lire et exploiter des documents

Compétences

Prise en compte de l’impact de la culture sur le comportement de l’interlocuteur et sur le contenu de l’échange
Connaissance et utilisation du vocabulaire courant de son domaine d’intervention
Emploi des expressions et des structures liées à la communication téléphonique
Maîtrise du vocabulaire, des expressions et des structures pour présenter son entreprise et/ou les produits commercialisés
Contrôle grammatical correct, pas de fautes conduisant à des malentendus
Accent et prononciation corrects
Choix de la formulation appropriée avec possibilité de la faire varier
Utilisation des formulations (phrases types, formules de politesse, abréviations) et présentations appropriées et actuelles pour les messages écrits : lettres, courriels, messages, rapports, ...
Mise en page, paragraphes et ponctuation, logiques et facilitant
Orthographe exacte
Connaissance et utilisation des règles de politesse importantes
Compréhension de l’information pertinente dans une correspondance courante, un article, un prospectus, un formulaire, un document officiel...
Prise de notes à partir d’une conversation ou d’un écrit en langue étrangère

COMPOSITION ET FONCTIONNEMENT DU JURY

Outre le **jury national prévu par l'accord** relatif à la création et à la reconnaissance des certificats de qualification professionnelle dans le secteur des industries et du commerce de gros des vins et spiritueux **du 26 mai 2000**, modifié par avenant du 19 mai 2005, la CPNE constitue un ou plusieurs jurys régionaux en tant que de besoins.

1 – Composition des jurys régionaux

Le jury régional est composé :

- d'un président, représentant des employeurs, désigné par la CNVS,
- d'un représentant des organisations syndicales de salariés,
- d'un représentant d'une entreprise de la profession (n'ayant aucun lien avec les entreprises des salariés évalués),
- d'un formateur non impliqué dans la formation,
- d'un représentant du FAFSEA qui assure le secrétariat du jury.

Il peut s'adjoindre pour fonctionner, des experts du secteur, sans voix délibérative.

2 – Fonctionnement

Obtention du CQP par évaluation certificative :

La CPNE confie la responsabilité de l'évaluation à l'organisme de formation qui tient compte, d'une part, des éléments de cadrage inclus dans ce référentiel de certification et, d'autre part, du cahier des charges établi le cas échéant, par le jury.

Le jury est chargé d'agréeer les situations d'évaluation proposées par l'organisme de formation avant passation par le candidat. Il examine ensuite les résultats de l'évaluation et décide d'attribuer ou non les unités correspondantes.

Obtention du CQP par validation d'acquis :

Le jury examine le dossier de VAE déposé par le candidat auprès de la CPNE et rencontre le candidat lors de l'entretien de VAE.

Sur cette base, il décide d'attribuer tout ou partie du CQP.

Chaque réunion du jury fait l'objet d'un procès verbal.

3 – Certificat

Le candidat qui a obtenu le CQP reçoit un certificat signé par le Président de la CPNE.

Si le candidat n'a pas obtenu la totalité du CPQ, les unités acquises font l'objet d'une attestation signée par le Président du jury.

MODALITES DE L'EVALUATION CERTIFICATIVE

L'évaluation certificative intervient lorsque la personne est en formation.

Chaque unité est évaluée indépendamment l'une de l'autre de manière à favoriser la capitalisation des acquis.

Une situation d'évaluation permet de vérifier la maîtrise, par le candidat, d'une ou plusieurs capacités constitutives d'une unité et la possession des compétences associées. Une unité est considérée comme acquise lorsque le candidat a satisfait à l'ensemble des épreuves prévues pour son obtention.

Les pages qui suivent décrivent les modalités d'évaluation de chaque unité.

Différentes modalités d'évaluation sont prévues :

- tests de connaissances,
- études de cas,
- situations de travail reconstituées,
- situations de travail réelles : évaluation en entreprise.

L'organisation de l'évaluation est confiée à l'organisme de formation, sous le contrôle du jury. L'organisme de formation prépare les épreuves d'évaluation en fonction des prescriptions qui sont données dans les pages suivantes. Il présente ces épreuves d'évaluation au jury pour agrément.

Une fois les épreuves agréées par le jury, celles-ci peuvent être proposées aux candidats. Ces épreuves interviennent dans le cours ou en fin de formation.

Le jury attribue ensuite les unités de certification sur la base des résultats obtenus par les candidats. Il n'est pas prévu de passage d'épreuve par le jury du CQP.

Modalités d'évaluation de l'unité 1
Maîtriser les situations relationnelles et de communication
spécifiques à l'emploi

C11 – Traiter un litige à l'oral et à l'écrit

Evaluation réalisée dans le cadre de l'évaluation de l'unité 3 (C31, C32) ou de l'unité 4 (C44).

C12 – jouer un rôle d'interface : faire circuler des informations, prendre des rendez-vous, gérer des appels téléphoniques

Evaluation en entreprise, par l'employeur (voir grille ci-après).

C13 – rédiger des écrits professionnels : courriers, documents d'information, formulaires, courriels,...

Evaluation à prévoir dans le cadre de l'évaluation de l'unité 3 (C31, C32) ou de l'unité 4 (C41, C42, C43).

C14 – lire, classer et exploiter des informations écrites : dossiers, articles, documents, plaquettes, pages web, ...

Dossier documentaire à constituer sur un thème professionnel, avec justification de ses choix méthodologiques.

Et

Evaluation sur la connaissance de la structure de l'entreprise et du rôle de ses différents services :

A partir des données de l'entreprise, le candidat doit :

- rédiger un texte de deux pages présentant l'entreprise (organigramme et hiérarchie, relations transversales, projets et stratégie, organisation de la force commerciale et du service administration des ventes),
- se situer au sein de la structure,
- en faire une présentation orale.

Unité 1 : Evaluation en entreprise

C12 – jouer un rôle d’interface : faire circuler des informations, prendre des rendez-vous, gérer des appels téléphoniques

Evaluation de tâches quotidiennes : appels téléphoniques, prise de rendez-vous, gestion des dossiers, passage d’informations, ...

A vérifier	Non concerné	Date .../.../...			Date .../.../...			Date .../.../...			Résultat	
		-	+/-	+	-	+/-	+	-	+/-	+	acquis	non acquis
Maîtrise les spécificités de la communication par téléphone												
Mise en place de techniques qui favorisent le dialogue												
Hierarchisation des priorités pour soi-même et pour les commerciaux												
Qualification des appels												
Traitement des imprévus et des incidents												
Capacité de travail en équipe												
Restitution d’informations écrites ou orales : sélection des messages clés												
Transmission d’informations en interne et en externe												
Connaissance de la structure de l’entreprise et du rôle de ses différents services												
Connaissance de l’organisation de la force commerciale												
Connaissance de la structure du service d’administration des ventes												

Appréciation générale de l'évaluateur en entreprise:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom :

Date :

Signature :

Visa du formateur

Nom :

Date :

Signature :

Modalités d'évaluation de l'unité 2
Maîtriser les situations de communication requises par l'emploi,
dans une langue étrangère

C21 – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ...

Situation professionnelle reconstituée : répondre à la demande d'information téléphonique d'un client sur un produit : à faire lorsque c'est possible, dans le cadre de l'évaluation de la capacité C54 – renseigner sur les produits commercialisés (unité 5).

C22 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d'information, courriels, ...

C23 – lire et exploiter des documents

Note de synthèse à rédiger à partir de trois articles professionnels en langue étrangère

Ces trois capacités sont également évaluées dans le cadre de l'étude de cas proposée pour évaluer la capacité C44 - gérer les litiges (désaccord sur la fourniture, modification de la commande, retard de livraison, relance d'impayés), les non conformités et les retours.

Modalités d'évaluation de l'Unité 3
Assurer les opérations liées à la logistique nationale et internationale : transport, transit, douane, assurance

C31 – contribuer à l'organisation du transport des produits : optimiser les procédures douanières, choisir le ou les intervenants, traiter avec eux, intervenir en cas de litige, informer les clients, organiser le retour de marchandises et de produits non conformes

C32 – utiliser les documents imposés : liasse documentaire export

Situation professionnelle reconstituée avec montage du dossier et analyse critique sur l'organisation d'une opération de transport à l'export.

Permet d'évaluer la C11 (traiter un litige à l'oral et à l'écrit) et la C13 (rédiger des écrits professionnels : courriers, documents d'information, formulaires) de l'Unité 1.

C33 – mettre à jour et utiliser ses connaissances sur la législation et la réglementation liées à l'acheminement d'un produit

Tests de connaissances permettant d'évaluer les compétences suivantes :

- Connaissance des modalités d'achat et de vente à l'export de vins et spiritueux : déroulement d'une opération de commerce international, contrat de vente international et rôle des différents acteurs
- Maîtrise des outils tels que incoterms, crédits documentaires et leurs alternatives
- Connaissance et utilisation des principales notions douanières : intra-communautaires, extracommunautaires, pays tiers (dédouanement, certification d'origine, droits de circulation, valeur en douane, obligations déclaratives, régime douanier, procédures de droit commun et simplifiées)
- Connaissance des éléments constitutifs de la liasse documentaire : documents commerciaux, documents de transport, documents de douane, autres documents

Modalités d'évaluation de l'Unité 4
Assurer les opérations commerciales : commande,
facturation, paiement, assurance, suivi clients

C41 – appliquer les procédures requises pour l'administration d'une commande

C42 – utiliser les outils correspondant aux risques financiers et à leur couverture

C43 – appliquer les procédures requises pour le paiement

Situation professionnelle reconstituée avec analyse critique sur l'administration d'une commande de la prise de commande au recouvrement de la facture.

Permet d'évaluer la C13 (rédiger des écrits professionnels : courriers, documents d'information, formulaires) de l'Unité 1

Evaluation en entreprise sur les tâches relatives à la commande et à la facturation : voir grille ci-après.

C44 – gérer les litiges (désaccord sur la fourniture, modification de la commande, retard de livraison, relance d'impayés), les non conformités et les retours

Situation professionnelle reconstituée, avec analyse critique : traitement d'un litige avec un transporteur ou un client, désaccord sur la fourniture, modification de commande, retard de livraison, retour de marchandise, etc.

Epreuve à réaliser dans la langue étrangère choisie en unité 2

Permet d'évaluer également les C11 - traiter un litige à l'oral et à l'écrit, C22 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d'information, courriels, ..., C23 – lire et exploiter des documents, C64 – contribuer à la fidélisation des clients.

et

tests de connaissances sur :

- connaissance des risques financiers,
- connaissance et utilisation des instruments de couverture : assurance crédit, affacturage

Unité 4 : Evaluation en entreprise

C41 – appliquer les procédures requises pour l’administration d’une commande

C42 – utiliser les outils correspondant aux risques financiers et à leur couverture

C43 – appliquer les procédures requises pour le paiement

Evaluation des tâches relatives à la commande et à la facturation.

A vérifier	Non concerné	Date .../.../...			Date .../.../...			Date .../.../...			Résultat	
		-	+/-	+	-	+/-	+	-	+/-	+	acquis	non acquis
Réception de la commande												
Contrôles : commande, client, stock...												
Saisie de la commande												
Mise à disposition des produits												
Ouverture et fermeture des compte clients et fournisseurs												
Saisie de la facturation												
Contrôle de la facturation												
Suivi des règlements												
Contrôle des impayés												
Relance des impayés												
Connaissance des critères de solvabilité des clients												
Utilisation des logiciels												
Rédaction de courriers												
Communication téléphonique												

Appréciation générale de l'évaluateur :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom :

Date :

Signature :

Visa du formateur

Nom :

Date :

Signature :

Modalités d'évaluation de l'Unité 5
Suivre les relations clients avec les commerciaux

C51 - créer, suivre et mettre à jour les fichiers clients et fournisseurs

C52 – gérer les réservations ou allocations, les seuils de réapprovisionnement, les envois d'échantillons

C53 – élaborer et suivre les tableaux de bord en fonction des consignes de la hiérarchie

Evaluation en entreprise : voir grille.

C54 – renseigner les clients sur les produits commercialisés

Situation professionnelle reconstituée : répondre à la demande d'information téléphonique d'un client sur un produit, dans la langue étrangère choisie pour l'unité 2.

Et

évaluation par des tests de connaissances écrits sur les compétences suivantes :

Connaissance des produits commercialisés (vins et matières sèches)

Notions sur la filière, le marché et ses évolutions

Unité 5 : Evaluation en entreprise

C51 - créer, suivre et mettre à jour les fichiers clients et fournisseurs

C52 – gérer les réservations ou allocations, les seuils de réapprovisionnement, les envois d'échantillons

C53 – élaborer et suivre les tableaux de bord en fonction des consignes de la hiérarchie

Evaluation des tâches relatives au suivi de clientèle

A vérifier	Non concerné	Date .../.../...			Date .../.../...			Date .../.../...			Résultat	
		-	+/-	+	-	+/-	+	-	+/-	+	acquis	non acquis
Création, suivi et mise à jour des fichiers clients et fournisseurs												
Gestion des réservations ou allocations, des seuils de réapprovisionnement, des envois d'échantillons												
Utilisation des outils informatiques de suivi clientèle												
Elaboration de tableaux de bord												
Maîtrise de tableurs informatiques												
Anticipation, prise d'initiative												
Capacité de travail en équipe												
Connaissance de la structure de l'entreprise et du rôle de ses différents services												
Connaissance de l'organisation de la force commerciale												

Appréciation générale de l'évaluateur :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nom :

Date :

Signature :

Visa du formateur

Nom :

Date :

Signature :

Modalités d'évaluation de l'Unité 6

Participer au développement commercial de l'entreprise

C61 - participer à l'organisation d'opérations de promotion : rencontres, salons, réunions, voyage

Situation professionnelle reconstituée ou étude de cas sur l'organisation d'un stand dans un salon régional, sur l'accueil d'un groupe de clients étrangers,...

C62 – participer à des opérations de prospection : mailings, enquêtes, prospection téléphonique

Situation professionnelle reconstituée : élaboration d'un argumentaire produit service et appel d'un client

C63 – participer à l'élaboration du catalogue et de documents commerciaux

Rédiger un texte d'une quinzaine de lignes pour présenter un produit de l'entreprise et le mettre en page

C64 – contribuer à la fidélisation des clients

Elaborer une grille d'enquête de satisfaction client. Voir également ce thème au travers de l'évaluation de la C44 (gestion des litiges)

Et

Evaluation par des tests de connaissances écrits sur les compétences suivantes :

- notions sur les techniques de commercialisation,
- connaissance des circuits de distribution de l'entreprise,
- notions sur le marketing, notamment notion de diagnostic export, perspectives de débouchés,
- notions sur la stratégie commerciale de l'entreprise.

Modalités d'évaluation de l'Unité 7
Assurer l'accueil client sur site et contribuer à la promotion
des produits de l'entreprise

C71 – organiser l'espace de vente

C72 – réaliser la visite de l'entreprise

C73 – présenter les produits et conseiller les clients

Jeu de rôle à réaliser en groupe, sur une situation de vente sur site comportant : l'organisation d'un espace de vente, la réalisation de documents de présentation, une visite, une dégustation.

Modalités d'évaluation de l'unité 8
Maîtriser les situations de communication requises par l'emploi,
dans une langue étrangère

C81 – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ...

Mise en situation de conversation téléphonique : voir situation proposée pour l'évaluation de C54 – renseigner sur les produits commercialisés (unité 5).

C82 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d'information, courriels, ...

C83 – lire et exploiter des documents

Note de synthèse à rédiger à partir de trois articles professionnels en langue étrangère

Récapitulatif des modalités d'évaluation

Type d'épreuve	Thème de l'évaluation	Unités	Capacités évaluées
Situation professionnelle reconstituée	Organiser une opération de transport à l'export avec montage du dossier et analyse critique.	U1 U3	C11 – traiter un litige à l'oral et à l'écrit C13 – rédiger des écrits professionnels : courriers, documents d'information, formulaires, courriels, ... C31 – contribuer à l'organisation du transport des produits : optimiser les procédures douanières, choisir le ou les intervenants, traiter avec eux, intervenir en cas de litige, informer les clients, organiser le retour de marchandises et de produits non conformes C32 – utiliser les documents imposés : liasse documentaire export
	Administrer une commande de la prise de commande au recouvrement de la facture et analyse critique.	U1 U4	C13 – rédiger des écrits professionnels : courriers, documents d'information, formulaires, courriels, ... C41 – appliquer les procédures requises pour l'administration d'une commande C42 – utiliser les outils correspondant aux risques financiers et à leur couverture C43 – appliquer les procédures requises pour le paiement
	Répondre à la demande d'information téléphonique d'un client sur un produit <u>Epreuve à réaliser dans la langue étrangère choisie en unité 2 ou en unité 8</u>	U2 ou C81 U5	C21 (ou C81) – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ... C54 – renseigner les clients sur les produits commercialisés

	<p>Traiter un litige avec un transporteur ou un client, désaccord sur la fourniture, modification de commande, retard de livraison, retour de marchandise, etc.</p> <p><u>Epreuve à réaliser dans la langue étrangère choisie en unité 2</u></p>	<p>U1</p> <p>U2</p> <p>U4</p>	<p>C11 – traiter un litige à l’oral et à l’écrit</p> <p>C21 – assurer des conversations téléphoniques professionnelles : accueil, traitement de litige, conseil sur un produit, organisation de logistique, ...</p> <p>C22 – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d’information, courriels, ...</p> <p>C23 – lire et exploiter des documents</p> <p>C44 - gérer les litiges (désaccord sur la fourniture, modification de la commande, retard de livraison, relance d’impayés), les non conformités et les retours</p> <p>C64 – contribuer à la fidélisation des clients</p>
	Organiser un stand dans un salon régional, accueillir un groupe de clients étrangers, ...	U6	C61 – participer à l’organisation d’opérations de promotion : rencontres, salons, réunions, voyage
	Elaborer un argumentaire produit service et appeler un client	U6	C62 – participer à des opérations de prospection : mailings, enquêtes, prospection téléphonique
Jeu de rôle en groupe	Situation de vente sur site comportant : l’organisation d’un espace de vente, la réalisation de documents de présentation, une visite, une dégustation	U7	<p>C71 – organiser l’espace de vente</p> <p>C72 – réaliser la visite de l’entreprise</p> <p>C73 – présenter les produits et conseiller les clients</p>
Evaluation en entreprise	Appels téléphoniques, prise de rendez-vous, gestion des dossiers, passage d’informations, ...	U1	C12 – jouer un rôle d’interface : faire circuler des informations, prendre des rendez-vous, gérer des appels téléphoniques

	Commande et facturation	U4	C41 – appliquer les procédures requises pour l’administration d’une commande C42 – utiliser les outils correspondant aux risques financiers et à leur couverture C43 – appliquer les procédures requises pour le paiement
	Suivi de clientèle	U5	C51 - créer, suivre et mettre à jour les fichiers clients et fournisseurs C52 – gérer les réservations ou allocations, les seuils de réapprovisionnement, les envois d’échantillons <i>C53 – élaborer et suivre les tableaux de bord en fonction des consignes de la hiérarchie</i>
Ecrits	Constituer un dossier documentaire sur un thème professionnel, avec justification de ses choix méthodologiques.	U1	C14 – lire, classer et exploiter des informations écrites (dossier, articles, documents, plaquettes, pages web, ...)
Ecrits	A partir de son lieu de stage ou de travail, rédiger un texte de deux pages présentant l’entreprise (organigramme et hiérarchie, relations transversales, projets et stratégie, organisation de la force commerciale et du service administration des ventes), se situer au sein de la structure, en faire une présentation orale.	U1	Evaluation des compétences : connaissance de la structure de l’entreprise et du rôle de ses différents services : organigramme et hiérarchie, relations transversales, projets et stratégie de l’entreprise, organisation de la force commerciale et du service administration des ventes restitutions d’informations écrites ou orales : sélection des messages clés
	Rédiger une note de synthèse à partir de trois articles professionnels en langue étrangère (langue choisie en unité 2 ou en unité 8)	U2 ou U8	C22 (ou C82) – rédiger des écrits professionnels : courriers commerciaux, documents d’information, courriels, C23 (ou C83) – lire et exploiter des documents

	Rédiger un texte d'une quinzaine de lignes pour présenter un produit de l'entreprise et le mettre en page	U6	C63 – participer à l'élaboration du catalogue et de documents commerciaux
	Elaborer une grille d'enquête de satisfaction client	U6	C64 – contribuer à la fidélisation des clients
Tests de connaissances	modalités d'achat et de vente à l'export de vins et spiritueux incoterms, crédits documentaires et leurs alternatives principales notions douanières liasse documentaire	U3	C33 –mettre à jour et utiliser ses connaissances sur la législation et la réglementation liées à l'acheminement d'un produit
	risques financiers instruments de couverture	U4	
	produits commercialisés filière, marché, évolutions	U5	

VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

1 – Accès par la validation des acquis de l'expérience

Les salariés justifiant d'une expérience minimale de **3 ans** dans l'emploi visé ont la possibilité de bénéficier d'une procédure de validation des acquis pouvant donner lieu à la délivrance de la totalité du CQP.

2 – Procédure

Le candidat à la validation des acquis de l'expérience dépose le dossier de VAE auprès de la CPNE des industries et commerces en gros des vins et spiritueux.

Le dossier est examiné par le jury. Le jury reçoit ensuite le candidat pour un entretien de VAE.

Au regard du dossier et de l'entretien, le jury, prend la décision de délivrer une ou plusieurs unités du CQP. Il peut, s'il le souhaite valider la totalité du CQP.

A l'issue de la procédure, le jury établit une attestation signée du président et remise au candidat. Cette attestation comporte les décisions relatives à l'attribution des unités et des préconisations pour l'obtention du CQP, le cas échéant.

Lorsque le candidat a obtenu le CQP, il reçoit un certificat officiel signé par le Président du CNVS (Conseil national des vins et spiritueux).

3 – Dossier

Il s'agit d'un document court et facile à renseigner qui comporte les éléments suivants :

- questions relatives à l'identité du salarié,
- identification des expériences,
- fiche de poste (poste actuel),
- série de questions sur les activités exercées en rapport avec le contenu du CQP,
- questions sur les formations suivies et les titres obtenus,
- éléments de motivation,
- pièces justificatives de l'expérience, des formations suivies et diplômes obtenus, le cas échéant.

4 – Entretien avec le candidat

Le candidat est convoqué à l'entretien par courrier. Cet entretien permet au jury de compléter son niveau d'information sur l'expérience de la personne et sur ses acquis. Il peut durer jusqu'à 45-50 minutes