

REFERENTIEL DE LA QUALIFICATION VALIDEE

TITRE DE LA QUALIFICATION : Technico-commercial industriel

OBJECTIF PROFESSIONNEL DE LA QUALIFICATION

Le titulaire de la qualification intervient sous l'autorité d'un responsable hiérarchique 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.

Il a en charge, en relation permanente avec les clients et en lien avec les différents services de l'entreprise, le développement du chiffre d'affaires sur une ligne de produits ou de services, ou sur un secteur géographique.

Les missions ou activités confiées au titulaire de la qualification peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs 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

A ce titre, le (la) titulaire de la qualification doit être capable de :

- 1) Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs qui lui sont impartis,
- 2) Conduire une prospection commerciale en France et/ou à l'étranger,
- 3) Analyser le besoin client,
- 4) Elaborer une solution en vue de formaliser une offre,
- 5) Assurer le suivi client,
- 6) Exploiter un outil de gestion de la relation client,
- 7) Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise,
- 8) Rendre compte de son activité

II. REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
1) Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs impartis.	Sur la base d'objectifs prédéterminés	Les objectifs globaux et/ou spécifiques sont connus et qualifiés (Chiffre d'affaires, volumes, marges, secteur géographique....)	Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
		Les étapes et actions sont déterminées et des indicateurs de suivi sont mis en place <input type="checkbox"/> Les potentiels du secteur visé sont analysés <input type="checkbox"/> Les clients et prospects sont ciblés et référencés <input type="checkbox"/> Les budgets sont établis et validés	
2) Conduire une prospection commerciale en France et/ou à l'étranger	Dans le cadre d'objectifs et d'un secteur déterminés.	Les méthodes et outils de prospection sont appropriés aux spécificités du marché visé : <input type="checkbox"/> Les argumentaires de vente aux plans commercial et technique sont adaptés ou créés en fonction des cibles <input type="checkbox"/> Les supports de vente existent (supports techniques et communication de type notices, fiches techniques, documentation, press book, ...) et sont utilisés <input type="checkbox"/> En fonction des besoins et situations, l'anglais peut être utilisé comme langue d'échange, à l'oral comme à l'écrit	Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
		Des contacts ou rendez vous sont obtenus avec les bons interlocuteurs et les objectifs de ces contacts sont identifiés	
		Un système méthodique de relance client/prospect est mis en place	

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
3) Analyser le besoin client	Sur la base d'une problématique client (contexte, besoins exprimés et besoins implicites, réticences et objections, ...)	Le contact avec le client est préparé (les informations sur l'historique client ou sur le prospect sont réunies et prises en compte)	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel</p> <p>Ou</p> <p>évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise</p>
		Le cahier des charges du client est analysé selon une méthodologie maîtrisée en tenant compte des spécifications techniques et fonctionnelles exprimées	
		Les besoins implicites sont recherchés et si possible révélés	
		Si besoin, en fonction de la complexité du produit ou du service attendu, une expertise technique complémentaire est recherchée en interne	
4) 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	La faisabilité et les conditions de la prestation à fournir est vérifiée auprès des différents services concernés et éventuellement auprès des fournisseurs (bureau d'études, production, logistique, administration des ventes, ...)	<p>Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel</p> <p>Ou</p> <p>évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise</p>
		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....	
		Les conditions financières sont établies sur la base du système de tarification et des conditions de vente de l'entreprise.	
		La rentabilité de l'affaire prévue est conforme aux objectifs impartis. A défaut, ce point est revu avec le hiérarchique.	

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
5) Assurer le suivi client	A partir d'un dossier client après conclusion d'une affaire	Le processus de gestion de la commande est connu et le client en est informé.	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
		La prise en compte de la demande du client est vérifiée auprès des interlocuteurs concernés	
		Le cas échéant, des ajustements sont renégociés avec le client	
		La satisfaction au juste niveau du client est vérifiée par tout moyen adapté en fonction du contexte (visite de suivi client, contact téléphonique, enquêtes....)	
6) Exploiter un outil de gestion de la relations clients	Sur la base d'un système de gestion de la relation client existant	L'utilisation d'un système de gestion de la relation client/prospect est maîtrisée (logiciel, fichier, base de données...) <input type="checkbox"/> Les données sont mises à jour <input type="checkbox"/> Des paramètres de suivi sont prévus <input type="checkbox"/> Les données sont exploitées dans le cadre de la mise en place du plan d'actions commerciales et dans le cadre de la prospection	Evaluation en situation professionnelle réelle ou Présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
7) Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise	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 ...).	Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
		Les attentes des clients, les évolutions de leurs besoins, sont identifiées et communiquées aux différents services concernés de l'entreprise.	

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et mesurables avec niveau d'exigence	Modalités d'évaluation
8) Rendre compte de son activité.	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise	Des compte-rendu d'activité clairs et exploitables sont réalisés conformément aux processus applicables dans l'entreprise et transmis aux destinataires prévus	Evaluation en situation professionnelle réelle ou présentation des projets et/ou activités réalisés en milieu professionnel Ou évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée et avis de l'entreprise
		Les conditions de succès comme les contraintes et résistances rencontrées sont identifiées, caractérisées et analysés. Si besoins, des pistes d'amélioration sont proposées.	

III. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le candidat soit déclaré admissible par le jury paritaire de délibération, l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

IV. MODALITES D'EVALUATION

IV.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis...) implique l'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 ou des projets réalisées 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 professionnelles reconstituées pourront être mises en œuvre.

IV.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions d'évaluation définies dans le référentiel de certification.

A) Validation des capacités professionnelles

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée sur la base

- Des différentes évaluations
- De l'avis de l'entreprise
- De l'entretien avec le candidat

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) 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 de 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.

b) Avis de l'entreprise

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

c) 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 réelle
- Des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat

d) Evaluation à partir d'une situation réelle reconstituée

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

- Par observation avec questionnement
- Ou
- Avec une restitution orale et/ou écrite par le candidat