

# Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

## Référentiel de certification CQP Acheteur/euse Vendeur/euse Marée

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc de compétences 1 : Analyse des caractéristiques des produits de la mer</b>			
<b>Suivi des stocks et de la qualité des produits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suivi des résultats des opérations d'agrèage</li> <li>■ Suivi de la qualité et de la quantité des produits en stock</li> <li>■ Suivi quotidien des flux de commande</li> </ul>	Identifier les caractéristiques des différents produits de la mer (espèces, taille, spécificités, zones géographiques de pêche ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Présentation écrite des activités du (de la) candidat(e) dans son entreprise à développer dans le « dossier du candidat »<sup>1</sup></b></li> <li>✓ <b>Questionnaire QCM sur les produits de la mer et leurs caractéristiques</b> (espèces, taille, spécificités, zones géographiques de pêche ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les principaux produits de la mer sont cités</li> <li>● Les caractéristiques des produits sont expliquées (espèces, taille, spécificités, zone de pêche ...)</li> <li>● Les principales préparations et utilisations des produits traités sont citées</li> <li>● Les informations liées aux produits de la mer (espèces, caractéristiques, calibres ...) sont recherchées à l'aide de documents et outils adaptés en français ou en anglais</li> </ul>
	Evaluer la qualité des produits de la mer qualitativement et quantitativement	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Entretien avec le (la) candidat(e) portant sur :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les différents produits de la mer et leurs caractéristiques</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les contrôles nécessaires (comptage des produits, contrôles visuels, tests dimensionnels, contrôles de poids...) sont expliqués et réalisés sans erreur</li> <li>● Toute anomalie est détectée</li> </ul>

<sup>1</sup> Pour les candidats souhaitant valider la totalité des blocs de compétences pour obtention du CQP, un seul document détaillant leurs activités sera réalisé : le dossier du candidat. Ce document détaille l'ensemble des compétences attendues du CQP.

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	Prendre les mesures adaptées en cas d'anomalies	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les contrôles réalisés sur les produits de la mer réalisés par le candidat</li> <li>○ les techniques de transformation, filetage, conditionnement et les opérations logistiques et les règles QHSE associées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Des mesures correctives relevant de sa responsabilité sont adaptées à la situation</li> <li>● Les informations sont tracées et sont transmises au bon interlocuteur</li> </ul>
	Identifier les différentes techniques de production et les règles et normes QHSE à appliquer	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ les labels et certifications des entreprises du mareyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les différentes techniques de transformation, filetage, conditionnement et les opérations logistiques mises en œuvre dans l'entreprise sont expliquées</li> <li>● Le flux des produits est expliqué</li> <li>● Les temps et les rendements de production sont expliqués et leur impact sur son activité est expliqué</li> <li>● Les règles et normes QHSE à respecter sont expliquées (traçabilité, HACCP)</li> <li>● Les risques liés au non respect des règles et normes sont expliqués</li> </ul>
	Expliquer les labels et certifications mis en place dans les entreprises du mareyage et leurs impacts		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les différents labels et certifications des entreprises sont cités</li> <li>● Leurs spécificités sont expliquées</li> <li>● Leurs impacts sur les activités des entreprises du mareyage sont expliqués</li> <li>● Les principes liés à la durabilité de la pêche sont expliqués</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

Bloc de compétences 2 : Suivi des filières d'approvisionnement et des évolutions des marchés des produits de la mer			
<p><b>Suivi des marchés locaux, nationaux et internationaux des produits de la mer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Suivi des évolutions des marchés</li> <li>■ Recueil d'informations sur les tendances des marchés en France et à l'international</li> <li>■ Veille réglementaire et juridique liée à l'import et l'export de produits de la mer</li> <li>■ Proposition d'actions commerciales</li> </ul>	<p>Identifier les différentes filières d'approvisionnement et leurs caractéristiques</p>	<p>✓ <b>Présentation écrite des activités du (de la) candidat(e) dans son entreprise concernant le suivi des filières d'approvisionnement et l'évolution des marchés à développer dans le « dossier du candidat »</b><sup>2</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les différentes filières d'approvisionnement sont expliquées</li> <li>● Leurs caractéristiques sont identifiées sans erreur</li> <li>● Le réseau logistique et les acteurs en lien avec les différentes filières est expliqué</li> <li>● La réglementation en lien avec les différentes filières est expliquée</li> </ul>
	<p>Conduire une veille concurrentielle sur les marchés locaux, nationaux et internationaux des produits de la mer à partir de diverses sources d'informations en français et en anglais</p>	<p>✓ <b>Entretien avec le (la) candidat(e) portant sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les différentes filières et leurs caractéristiques</li> <li>○ les marchés locaux, nationaux et internationaux et les différents circuits de distribution</li> <li>○ la veille concurrentielle réalisée par le candidat</li> <li>○ l'analyse du marché, des risques de variation des volumes, des prix, de la qualité des produits et les actions mises en œuvre par le candidat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les informations sur les entreprises concurrentes de son secteur, sur les marchés locaux, nationaux et internationaux sont recherchées à partir de diverses sources d'informations en français et en anglais (collecte sur le terrain, clients, internet, réseaux sociaux, bases de données, offres de la concurrence, ...) et sont actualisées régulièrement</li> <li>● La fiabilité des informations recueillies est vérifiée</li> <li>● Les données liées à l'activité d'achat et de vente sont saisies sans erreur sur le support approprié (logiciel informatique, documents ...) et permettent la traçabilité des activités</li> </ul>

<sup>2</sup> Pour les candidats souhaitant valider la totalité des blocs de compétences pour obtention du CQP, un seul document détaillant leurs activités sera réalisé : le dossier du candidat. Ce document détaille l'ensemble des compétences attendues du CQP.

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	<p>Identifier les modes de consommation, les circuits de distribution et les environnements concurrentiels des marchés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ le calcul des achats à réaliser</li> <li>○ les actions commerciales proposées par le candidat suite à l'analyse des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les modes de consommation des clients concernant les produits de la mer sont identifiés</li> <li>● Les circuits de distribution des produits sont identifiés sans erreur</li> <li>● Les environnements concurrentiels des marchés sont expliqués</li> </ul>
	<p>Analyser les risques de variation des volumes, des prix et de la qualité des produits, leur impact sur le positionnement de l'entreprise et sur son activité commerciale et gérer les aléas</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les variations des volumes, des prix et de la qualité de produits sont anticipées</li> <li>● Les causes sont identifiées</li> <li>● L'impact de ces variations sur le positionnement et l'activité de l'entreprise et sur son activité commerciale est mesuré</li> <li>● Des actions correctives sont proposées et sont pertinentes</li> </ul>
	<p>Calculer les quantités à acheter à partir d'une anticipation des risques de variation, de l'état des stocks et d'une anticipation des ventes à venir</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le calcul des quantités de produits à acheter est adapté à la situation</li> <li>● Il prend en compte les risques de variation, l'état des stocks et les ventes à venir</li> </ul>
	<p>Proposer des actions commerciales pertinentes</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les actions à mener afin de répondre à la politique commerciale de l'entreprise sont identifiées, expliquées et sont pertinentes</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

### Bloc de compétences 3 : Achat de produits de la mer

<p><b>Achats et relation avec les fournisseurs et les interlocuteurs de la criée</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Achat des produits de la mer en criée et à distance</li> <li>■ Recherche d'informations sur de nouveaux fournisseurs</li> <li>■ Prospection de nouveaux fournisseurs et nouveaux produits</li> <li>■ Evaluation des offres en termes de prix et réponses aux attentes clients</li> <li>■ Négociation des prix d'achats et des volumes avec les fournisseurs</li> <li>■ Conclusion et signature de contrats d'achats</li> <li>■ Suivi de la qualité et de la quantité des produits disponibles</li> <li>■ Passation des commandes</li> <li>■ Gestion de la liasse documentaire et réglementaire à l'import</li> <li>■ Veille réglementaire sur les contrats</li> </ul>	<p>Acheter les produits de la mer en criée et à distance</p>	<p>✓ <b>Présentation écrite des activités du (de la) candidat(e) dans son entreprise concernant les achats réalisés à développer dans le « dossier du candidat »<sup>3</sup></b></p> <p>✓ <b>Entretien avec le (la) candidat(e) portant sur les activités d'achat :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les achats des produits de la mer en criée et à distance</li> <li>○ la recherche de fournisseurs adaptés et les contrats de partenariat</li> <li>○ la réglementation et les documents liés aux marchés internationaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Le système d'achat des produits mis en œuvre est pertinent (meilleurs produits, meilleur prix, calibres, marchés ...)</li> <li>● Les achats sont réalisés en prenant en compte les caractéristiques des produits et l'évolution des marchés quotidiennement</li> <li>● Les achats sont réalisés au bon moment et au bon prix</li> <li>● Les achats effectués sont en conformité avec la politique commerciale de l'entreprise</li> </ul>
	<p>Identifier la réglementation et les contraintes logistiques liées au transport des produits de la mer sur le territoire et à l'international</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● La réglementation en lien avec le transport des produits de la mer est expliquée</li> <li>● Les contraintes logistiques en lien avec le transport des produits sur le territoire et à l'import et leurs impacts pour l'entreprise sont identifiés et expliqués</li> </ul>
	<p>Rechercher de nouveaux fournisseurs</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les produits et prestations des différents fournisseurs sont comparés</li> <li>● Les fournisseurs les plus pertinents sont identifiés et proposés</li> </ul>

<sup>3</sup> Pour les candidats souhaitant valider la totalité des blocs de compétences pour obtention du CQP, un seul document détaillant leurs activités sera réalisé : le dossier du candidat. Ce document détaille l'ensemble des compétences attendues du CQP.

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	Négocier des partenariats et les termes des contrats passés avec les fournisseurs		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les partenariats et contrats sont négociés auprès des fournisseurs (conditions d'achats, de livraison, de paiement ...)</li> <li>• Les éléments propices à la conclusion du contrat sont mis en avant</li> <li>• Les consignes en vigueur dans l'entreprise sont respectées</li> </ul>
	Formuler des propositions alternatives en cas de désaccord		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des propositions alternatives en cas de désaccord sont proposées et argumentées</li> <li>• Ces propositions sont pertinentes</li> </ul>
	Contrôler la conformité des produits à l'import et des documents qui les accompagnent aux normes, référentiels, réglementations en vigueur et aux cahiers des charges des clients		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une vérification systématique de la conformité des produits et des documents associés à la réglementation est réalisée</li> <li>• Toute anomalie est détectée</li> <li>• Les actions correctives sont mises en œuvre</li> </ul>
	Résister aux emballements ou aux tensions sur les marchés		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les achats sont réalisés après une analyse de la situation et sont adaptés aux capacités de production de l'entreprise et aux besoins des clients</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

<b>Bloc de compétences 4 : Vente des produits de la mer et relation avec les clients</b>			
<p><b>Prospection, vente, suivi des ventes et relation clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Formalisation d'un plan d'actions commerciales sur un secteur géographique ou un marché</li> <li>■ Présentation de l'offre de l'entreprise aux clients et prospects</li> <li>■ Collecte d'informations sur les besoins du client</li> <li>■ Elaboration des offres commerciales</li> <li>■ Prise de commandes et négociation des prix et conditions de vente</li> <li>■ Suivi des livraisons</li> <li>■ Suivi des ventes et de la performance commerciale</li> <li>■ Traitement des réclamations clients</li> <li>■ Veille sur l'évolution des référentiels et des cahiers des charges clients</li> </ul>	Vérifier et suivre la solvabilité des clients	<p>✓ <b>Présentation écrite des activités du (de la) candidat(e) dans son entreprise concernant la vente de produits de la mer à développer dans le « dossier du candidat »<sup>4</sup></b></p> <p>✓ <b>Entretien avec le (la) candidat(e) portant sur les résultats de la mise en situation et ses activités de vente en entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La solvabilité des clients est vérifiée et suivie à l'aide d'outils appropriés en collaboration avec les services support</li> </ul>
	Identifier les besoins du client		<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'ensemble des besoins du client est identifié et analysé</li> <li>● La technique de questionnement et de reformulation permet d'obtenir des informations complémentaires sur les besoins explicites et implicites du client</li> <li>● Les observations et remarques du client sont prises en compte lors de l'entretien</li> </ul>
	Présenter et argumenter l'offre de l'entreprise aux clients et prospects		<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'ensemble des composantes de l'offre de l'entreprise est présenté et expliqué</li> <li>● L'argumentation est organisée, cohérente et répond aux attentes du client</li> <li>● L'expression et le vocabulaire sont clairs, précis et pertinents</li> </ul>
	Conseiller le client sur les produits (caractéristiques, types d'utilisation...) correspondant à ses besoins		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les caractéristiques des produits et des services proposés par l'entreprise sont expliquées au client, des conseils techniques sont apportés en tenant compte de ses besoins</li> </ul>

<sup>4</sup> Pour les candidats souhaitant valider la totalité des blocs de compétences pour obtention du CQP, un seul document détaillant leurs activités sera réalisé : le dossier du candidat. Ce document détaille l'ensemble des compétences attendues du CQP.

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	<p>Identifier la réglementation et les contraintes logistiques liées au transport des produits de la mer sur le territoire et à l'international</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La réglementation en lien avec le transport des produits de la mer est expliquée</li> <li>• Les contraintes logistiques en lien avec le transport des produits sur le territoire et à l'export et leurs impacts pour l'entreprise sont identifiés et expliqués</li> </ul>
	<p>Conduire une négociation avec un client en tenant compte des contraintes liées à l'export (transport, droits de douane, taxes, ...)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des ajustements sont négociés avec le client dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise et des contraintes liées à l'export</li> </ul>
	<p>Calculer un prix de revient, un coût, une marge</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La marge, le taux et le seuil de rentabilité sont calculés</li> <li>• La tarification des produits proposée tient compte du prix de revient et du marché</li> <li>• Elle est présentée et argumentée auprès du client</li> </ul>
	<p>Répondre aux objections du client</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objections du client sont prises en compte</li> <li>• Des réponses adaptées sont proposées</li> <li>• L'adhésion du client est recherchée et vérifiée</li> </ul>
	<p>Valoriser la décision prise ou l'acte d'achat réalisé par le client</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une synthèse des décisions prises au cours de l'entretien est réalisée, la décision prise par le client est valorisée</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	Réaliser un suivi fiable des commandes clients, les prévenir des ruptures ou retards de livraison		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les commandes des clients sont suivies</li> <li>• Tout retard est anticipé et expliqué au client</li> </ul>
	Identifier des produits de substitution en cas de rupture		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des produits de substitution sont proposés et sont adaptés aux besoins du clients et à la faisabilité des ventes</li> </ul>
	Traiter les litiges et réclamations en préservant une relation commerciale de qualité avec les clients		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les raisons de l'insatisfaction, de la réclamation ou du litige sont identifiées Des informations complémentaires et éléments factuels permettant l'analyse de la situation sont recherchés auprès du client sans mise en cause de sa bonne foi</li> <li>• Une réponse adaptée à la situation est apportée au client dans le respect des délais, des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise</li> <li>• L'adhésion du client aux propositions effectuées pour régler la situation est recherchée</li> <li>• Les actions correctives sont proposées, argumentées et sont suivies</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

### Bloc de compétences 5 : Traitement et analyse des données liées à l'activité commerciale et travail en équipe

<p><b>Gestion et suivi administratif du fichier de clients et prospects</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Constitution d'un fichier de prospects</li> <li>■ Mise à jour du fichier de clients et de prospects</li> <li>■ Vérification de la solvabilité des clients</li> <li>■ Gestion des aléas et traitement des litiges</li> </ul> <p><b>Echanges d'informations et travail en équipe</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transmission d'informations aux différents services de l'entreprise concernant les fournisseurs, les clients et les achats et les ventes de produits</li> <li>■ Recherche d'informations auprès des autres services (capacité de production, délais de livraison, élaboration de contrats ...)</li> </ul>	Enregistrer les informations relatives à son activité commerciale sur des outils de suivi	<p>✓ <b>Présentation écrite des activités du (de la) candidat(e) dans son entreprise concernant le traitement et l'analyse de données et le travail en équipe à développer dans le « dossier du candidat »</b><sup>5</sup></p> <p>✓ <b>Entretien avec le (la) candidat(e) portant sur :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le bilan des activités du candidat et les outils de suivi utilisés en entreprise</li> <li>○ les résultats des actions commerciales mises en œuvre par le candidat et son analyse</li> <li>○ les informations et documents transmises aux autres services de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Les données liées à l'activité d'achat et de vente sont saisies sans erreur sur le support approprié (logiciel informatique, documents ...) et permettent la traçabilité des activités en français et en anglais</li> <li>● Les données concernant les clients et prospects sont renseignées et mises à jour avec régularité en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise</li> <li>● Le système de gestion de la relation client/prospect est utilisé à bon escient</li> <li>● Les résultats des actions commerciales sont analysés à l'aide des outils en vigueur dans l'entreprise et interprétés</li> <li>● Tout écart est identifié</li> <li>● Des réajustements ou des actions correctives sont proposés et argumentés</li> <li>● Les actions à mener afin de répondre à la politique commerciale de l'entreprise sont identifiées, expliquées et sont pertinentes</li> </ul>
	Mesurer la performance de son activité commerciale		
	Identifier les réajustements à opérer en fonction des résultats obtenus		
	Proposer et négocier avec l'entreprise des objectifs commerciaux et un plan d'actions		

<sup>5</sup> Pour les candidats souhaitant valider la totalité des blocs de compétences pour obtention du CQP, un seul document détaillant leurs activités sera réalisé : le dossier du candidat. Ce document détaille l'ensemble des compétences attendues du CQP.

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des modifications de ses objectifs commerciaux, des outils et documents de l'entreprise sont proposées, argumentées et adaptées à la situation</li> <li>• Les modifications proposées prennent en compte les impacts sur son activité et sur la politique commerciale de l'entreprise</li> </ul>
	<p>Communiquer avec les différents interlocuteurs internes (hiérarchie, équipe commerciale, production, logistique, qualité ...) et externes en prenant en compte leurs demandes et les informations qu'ils apportent et en utilisant correctement le langage technique en usage dans la profession</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des échanges réguliers sont établis avec les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais</li> <li>• Les besoins, les demandes et les informations apportés par des interlocuteurs sont pris en compte</li> <li>• Les informations sont présentées, de façon claire et exploitable</li> <li>• L'expression est claire et adaptée à son interlocuteur</li> <li>• Le langage technique et/ou réglementaire en français et en anglais est utilisé correctement</li> <li>• Les réactions sont adaptées en cas de difficultés</li> </ul>
	<p>Situer son activité dans le fonctionnement de l'équipe, du service et de l'entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fonctionnement de l'entreprise, de l'équipe et du service est expliqué</li> <li>• Les liens avec les autres services sont expliqués</li> </ul>

## Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle des mareyeurs expéditeurs

	Adapter son activité aux besoins de l'organisation et au travail en équipe		<ul style="list-style-type: none"><li>• L'activité quotidienne est adaptée pour répondre aux besoins de l'organisation et prendre en compte la charge de travail des autres services</li><li>• Les réactions sont adaptées dans le cadre d'un travail en équipe</li></ul>
	Identifier l'impact de son activité sur le client externe ou les autres services de l'entreprise		<ul style="list-style-type: none"><li>• L'impact de son activité sur le client interne (les autres services) ou externe est expliqué</li><li>• Ces éléments sont pris en compte dans l'activité quotidienne</li></ul>