

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28795**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) de gestion client

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM	Directeur Général

### Niveau et/ou domaine d'activité

#### Convention(s) :

3026 - Sucreries, sucreries-distilleries et raffineries de sucre, 3060 - Meunerie, 3102 - Boulangerie pâtisserie industrielle

#### Code(s) NSF :

312m Commerce, vente

#### Formacode(s) :

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Assistant(e) de Gestion Client gère les commandes afin d'assurer l'approvisionnement des différents clients avec les bons produits, dans le respect des délais et des conditions générales de vente en vigueur, pour une satisfaction client optimale.

Ainsi, les principales activités de l'Assistant(e) de Gestion Client s'articulent autour des 5 missions suivantes :

- Collecte et organisation des informations commerciales et de gestion
- Enregistrement d'une commande et déclenchement de la livraison
- Intervention auprès du client pour anticiper un défaut de livraison
- Gestion des réclamations clients
- Information sur son activité et ses résultats

Les capacités attestées :

Gérer la relation client dans le cadre de son activité commerciale en utilisant les techniques de vente

- Etablir une relation de confiance durable avec le client pour une prestation de qualité
- Utiliser les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité,...) afin de conduire un entretien téléphonique efficace
- Adapter son discours et son comportement à la typologie du client pour établir un échange efficace
- Être à l'écoute des réclamations clients dans un souci de prestation de qualité
- Détecter les attentes du client et ses priorités pour une satisfaction optimale
- Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client
- Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction
- Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons
- Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles
- Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles pour entretenir une relation client optimale
- Proposer des solutions adaptées aux besoins du client au regard de l'offre et de la politique commerciale de l'entreprise
- Rechercher des correspondances entre codes et produits afin d'éviter les erreurs et les incohérences
- Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) pour satisfaire le client
- S'approprier un argumentaire pour les promotions commerciales en cours
- S'adapter à la logique des clients lors de la constitution de leur commande
- Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)
- Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison
- Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits) lors de la constitution de leur commande
- Organiser son activité commerciale en utilisant les ressources et les moyens disponibles
- Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande pour satisfaire au mieux le client
- Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) afin de communiquer de manière efficace avec les clients/fournisseurs
- Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...) dans un souci de qualité de prestation
- Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...) pour une utilisation optimale du temps de travail
- Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles afin de limiter les dysfonctionnements
- Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports (ex : entre commande et CGV) afin d'éviter les erreurs
- Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée pour assurer le partage et la conservation de l'information
- S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles afin d'optimiser les commandes

• Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive dans un souci de qualité de service

**Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat**

Industries agro-alimentaires

Assistant(e) commercial(e) ; assistant(e) clientèle

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

D1401 : Assistanat commercial

**Modalités d'accès à cette certification**

**Descriptif des composantes de la certification :**

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la formation :

La certification s'appuie sur 3 composantes :

- L'évaluation par des formateurs interne et externe habilités, à l'aide d'un questionnaire.
- L'évaluation par le tuteur en entreprise, à l'aide d'une grille d'observation.
- L'évaluation par le jury, sur la base d'une observation sur poste de travail et/ou d'un entretien, à l'aide d'un guide d'évaluation de la maîtrise professionnelle.

Modalités d'évaluation des compétences / accès par la VAE :

La certification s'appuie sur 2 composantes :

- un livret descriptif d'activité rempli par le candidat, éventuellement accompagné de documents techniques,
- et une présentation orale, suivie d'un entretien avec les membres du jury.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28795 - Organiser son activité commerciale en utilisant les ressources et les moyens disponibles	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Utiliser la majorité des possibilités offertes par le logiciel dédié à la prise de commande pour satisfaire au mieux le client</li><li>■ Utiliser les outils de communication à distance (téléphone, fax, Internet, EDI...) afin de communiquer de manière efficace avec les clients/fournisseurs</li><li>■ Utiliser les techniques permettant d'optimiser le temps passé au téléphone avec ses interlocuteurs (gestion des attentes...) dans un souci de qualité de prestation</li><li>■ Planifier ses appels en définissant des priorités, en prenant en compte le planning (organiser une série d'appels...) pour une utilisation optimale du temps de travail</li><li>■ Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles afin de limiter les dysfonctionnements</li><li>■ Contrôler la justesse des données ou la cohérence des données (ou des informations) entre deux documents ou supports (ex : entre commande et CGV) afin d'éviter les erreurs</li><li>■ Trier, classer et mettre à jour une documentation (des bordereaux, des documents de gestion...) papier et informatisée pour assurer le partage et la conservation de l'information</li><li>■ S'informer des stocks clients grâce aux outils disponibles afin d'optimiser les commandes</li><li>■ Communiquer avec ses collaborateurs de façon organisée et constructive dans un souci de qualité de service</li></ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes) Et / Ou mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28795 - Gérer la relation client dans le cadre de son activité commerciale en utilisant les techniques de vente</p>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Etablir une relation de confiance durable avec le client pour une prestation de qualité</li> <li>■ Utiliser les formules, mots, phrases, adaptés et les attitudes facilitatrices (sourire, tonalité,...) afin de conduire un entretien téléphonique efficace</li> <li>■ Adapter son discours et son comportement à la typologie du client pour établir un échange efficace</li> <li>■ Être à l'écoute des réclamations clients dans un souci de prestation de qualité</li> <li>■ Déceler les attentes du client et ses priorités pour une satisfaction optimale</li> <li>■ Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client</li> <li>■ Rechercher les alternatives et négocier avec le client pour obtenir sa satisfaction</li> <li>■ Comprendre la logique du client pour adapter ses propositions lors de défauts de livraisons</li> <li>■ Anticiper sur le déroulement de la journée de travail en évaluant le temps nécessaire à chaque opération et les aléas possibles</li> <li>■ Apaiser les tensions et faire évoluer positivement les situations conflictuelles pour entretenir une relation client optimale</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes) Et / Ou mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur</p>
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28795 - Proposer des solutions adaptées aux besoins du client au regard de l'offre et de la politique commerciale de l'entreprise</p>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rechercher des correspondances entre codes et produits afin d'éviter les erreurs et les incohérences</li> <li>■ Proposer des solutions compatibles avec les règles de l'entreprise (politique commerciale, offres commerciales, CGV, capacités logistiques) pour satisfaire le client</li> <li>■ S'approprier un argumentaire pour les promotions commerciales en cours</li> <li>■ S'adapter à la logique des clients lors de la constitution de leur commande</li> <li>■ Effectuer les calculs permettant d'optimiser une commande (compléments à effectuer pour obtenir un meilleur tarif...)</li> <li>■ Estimer le montant de pénalités de retard en cas de défaut de livraison</li> <li>■ Acquérir et traiter des informations client (niveau des stocks et des ruptures produits) lors de la constitution de leur commande</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b> questionnaire à visée professionnelle (études de cas, schémas à commenter, questions ouvertes) Et / Ou mise en situation professionnelle ou reconstituée suivi d'un entretien avec l'organisme évaluateur</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	

Après un parcours de formation continue	X	Jury constitué : • d'un représentant de l'organisation patronale, • d'un représentant des organisations syndicales de salariés, • d'un représentant de l'OPCA.
En contrat de professionnalisation	X	Jury constitué : • d'un représentant de l'organisation patronale, • d'un représentant des organisations syndicales de salariés, • d'un représentant de l'OPCA.
Par candidature individuelle		X
Par expérience dispositif VAE prévu en 2015	X	Jury constitué : • d'un représentant de l'organisation patronale, • d'un représentant des organisations syndicales de salariés, • d'un représentant de l'OPCA.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

#### LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

#### ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

#### Base légale

##### Référence du décret général :

##### Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 28 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 05 août 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) de gestion client" avec effet au 05 août 2017, jusqu'au 05 août 2022.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

16 CQP «Assistant(e) de Gestion Client» ont été délivrés en 2014.

Le CQP est délivré en moyenne à 7 candidats par an.

##### Autres sources d'information :

<http://www.opcalim.org/>

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

##### Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM : Île-de-France - Paris ( 75) []

OPCALIM - 20, Place des Vins de France - 75012 PARIS dans l'attente de la mise en place d'un Organisme certificateur (art. 6 de l'Accord sur la Formation Professionnelle du 30/10/2014).

##### Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Au choix des entreprises et des candidats à la VAE

##### Historique de la certification :

- Accord du 20/06/2007 relatif à la reconnaissance des CQP IA dans diverses branches des Industries Alimentaires.
- Accord du 21/03/2012 de la branche de l'Industrie et des Commerces en Gros des Viandes portant sur la reconnaissance des CQP IA.
- Accord du 30/10/2014 sur la formation professionnelle dans diverses branches de la filière alimentaire.
- Accord multi branches du 29/05/2015 sur la reconnaissance et l'inscription au RNCP des CQP transversaux du secteur alimentaire.