

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28804**

### Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Télévendeur(euse) du secteur alimentaire

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 :

221w Commercialisation de produits alimentaires, 312t Négociation et vente

#### Formacode(s) :

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

Sous la responsabilité du chef de plateau, du responsable télévente ou du responsable commercial, le télévendeur prospecte, conseille une clientèle et vend des produits ou des services par téléphone selon les objectifs commerciaux de l'entreprise.

Le télévendeur a donc un rôle dans les activités commerciales de l'entreprise. Cependant, sa participation va au-delà car, en lien avec le service commercial, il peut proposer des promotions, présenter des nouveautés.

Ainsi, les principales activités du télévendeur du secteur alimentaire sont:

- Prise des commandes clients et facilitation la livraison
- Placement des promotions et des produits nouveaux
- Fidélisation de la clientèle
- Information en interne

Les capacités attestées :

Développer un argumentaire auprès du client pour réaliser une vente

- Mettre en confiance le client pour une prestation de qualité (qualité du conseil, satisfaction).
- Être à l'écoute des réclamations pour fidéliser le client par des propositions pertinentes.
- Proposer des solutions cohérentes et pertinentes pour la satisfaction et la fidélisation du client.
- Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client pour le fidéliser et pour transmettre des informations de qualité en interne.  
Utiliser les techniques commerciales pour favoriser ou développer les ventes / reventes des produits
- Argumenter sur une nouvelle offre commerciale pour remplir les objectifs quantitatifs et qualitatifs d'activité.
- Interpréter un historique de vente pour un suivi fiable des opérations.
- Conduire un entretien téléphonique de vente afin de répondre aux objectifs prédéterminés.
- Déceler les attentes du client pour améliorer les taux de ventes et de fidélisation.
- Utiliser les outils de communication pour une meilleure transmission des informations en externe et en interne.  
Organiser, suivre et rendre compte de son activité en utilisant les outils de communication adaptés
- Organiser une série d'appels répondant aux objectifs quantitatifs (nombre, durée) et qualitatifs (conclusion de la commande).
- Définir des priorités pour une organisation satisfaisante de son travail.
- Enregistrer une commande conforme et s'assurer de la satisfaction du client.
- Rendre compte de son activité pour une coordination des interlocuteurs concernés par le dossier, par la transmission d'informations claires et pertinentes.

Utiliser sa connaissance de l'environnement professionnel pour développer ou améliorer son activité commerciale

- Utiliser sa connaissance de l'environnement pour déterminer le profil du client afin d'améliorer ses résultats quantitatifs et qualitatifs.
- Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation afin d'améliorer le volume de commandes et placer les promotions et les produits nouveaux.

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

Industries agro-alimentaires

Télévendeur - animateur ; commercial(e) sédentaire

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

D1408 : Téléconseil et télévente

### 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
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28804 - Utiliser les techniques commerciales pour favoriser ou développer les ventes / reventes des produits</p>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■Argumenter sur une nouvelle offre commerciale pour remplir les objectifs quantitatifs et qualitatifs d'activité.</li> <li>■Interpréter un historique de vente pour un suivi fiable des opérations.</li> <li>■Conduire un entretien téléphonique de vente afin de répondre aux objectifs prédéterminés.</li> <li>■Déceler les attentes du client pour améliorer les taux de ventes et de fidélisation.</li> <li>■Utiliser les outils de communication pour une meilleure transmission des informations en externe et en interne.</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°2 de la fiche n° 28804 - Développer un argumentaire auprès du client pour réaliser une vente</p>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■Mettre en confiance le client pour une prestation de qualité (qualité du conseil, satisfaction).</li> <li>■Être à l'écoute des réclamations pour fidéliser le client par des propositions pertinentes.</li> <li>■Proposer des solutions cohérentes et pertinentes pour la satisfaction et la fidélisation du client.</li> <li>■Conduire un entretien d'évaluation de la satisfaction du client pour le fidéliser et pour transmettre des informations de qualité en interne.</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° 28804 - Organiser, suivre et rendre compte de son activité en utilisant les outils de communication adaptés</p>	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■Organiser une série d'appels répondant aux objectifs quantitatifs (nombre, durée) et qualitatifs (conclusion de la commande).</li> <li>■Définir des priorités pour une organisation satisfaisante de son travail.</li> <li>■Enregistrer une commande conforme et s'assurer de la satisfaction du client.</li> <li>■Rendre compte de son activité pour une coordination des interlocuteurs concernés par le dossier, par la transmission d'informations claires et pertinentes.</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
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28804 - Utiliser sa connaissance de l'environnement professionnel pour développer ou améliorer son activité commerciale	<p><b>Descriptif des compétences évaluées :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser sa connaissance de l'environnement pour déterminer le profil du client afin d'améliorer ses résultats quantitatifs et qualitatifs.</li> <li>• Utiliser sa connaissance de l'entreprise pour affiner son argumentation afin d'améliorer le volume de commandes et placer les promotions et les produits nouveaux.</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	OUI	NON	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 Télévendeur(euse) du secteur alimentaire" 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 :**

10 CQP « Télévendeur » ont été délivrés en 2012.

Ce CQP est délivré en moyenne à 2.5 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