

CQP Télévendeur(euse) du secteur alimentaire

RNCP28804 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	312t, 221w
Formacode(s)	34507
Code(s) ROME	D1408
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3026 — Sucreries, sucreries-distilleries et raffineries de sucre
Date d'échéance	05/08/2022

Certificateur(s)

OCAPIAT · SIRET : 84475200600024

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) des branches du secteur alimentaire - OPCALIM
<http://www.opcalim.org>

OCAPIAT · SIRET : 84475200600016

Partenaires habilités

62 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 62 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFPI LIMOUSIN	77807367600034	Former et organiser l'évaluation
AFPI PAYS DE LA LOIRE	78835426400046	Former et organiser l'évaluation
AFPMA FORMATION	51490360800016	Former et organiser l'évaluation
AGRO ALIMENTAIRE FORMATION CONSEIL	44045444500022	Former et organiser l'évaluation
ALLIANCE FORMATION POUR L'INDUSTRIE	44535705600040	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600051	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600085	Former et organiser l'évaluation
ALQUAL CONSEIL ET EXPERTISE (ALIMENTAIRE QUALITE CONSEIL ET EXPERTISE)	42024773600093	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION PERFECT INDUSTR SUCRIERES	78467283400016	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATION PROF INDUSTRIE ISERE	48414887900014	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP28804BC01 — Utiliser les techniques commerciales pour favoriser ou développer les ventes / reventes des produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

?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.

Modalités d'évaluation :

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

RNCP28804BC02 — Développer un argumentaire auprès du client pour réaliser une vente

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

?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.

Modalités d'évaluation :

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

RNCP28804BC03 — Organiser, suivre et rendre compte de son activité en utilisant les outils de communication adaptés

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

?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.

Modalités d'évaluation :

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

RNCP28804BC04 — Utiliser sa connaissance de l'environnement professionnel pour développer ou améliorer son activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif des compétences évaluées :

- 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.

Modalités d'évaluation :

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Industries agro-alimentaires

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Télévendeur – animateur ; commercial(e) sédentaire

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Faible (2/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 1 à 3 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Manque de main-d'œuvre disponible, Conditions de travail contraignantes
Salaire médian (mensuel)	1 997 €
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers · tension 3/5 (Modérée) R3X80 — Maîtrise des magasins · tension 2/5 (Faible) R4X92 — Cadres du management des magasins · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	18 043
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	14 %
Familles professionnelles (FAP)	R1X67 — Télévendeurs et téléconseillers R3X80 — Maîtrise des magasins R4X92 — Cadres du management des magasins

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Jury constitué :

- d'un représentant de l'organisation patronale,
- d'un représentant des organisations syndicales de salariés,
- d'un représentant de l'OPCA.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	05/08/2022
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

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

Site Internet de l'autorité délivrant la certification

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28804/>