



LA PLASTURGIE
Créateurs du futur

CQP Plasturgie Technico-commercial

R

Référentiels d'activités
et de compétences
Référentiel de certification

Désignation du métier ou des composantes du métier en lien avec le CQP

Le titulaire du CQP Technico-commercial en plasturgie et composites, grâce à sa double compétence, connaît aussi bien la technicité des produits plastiques que les techniques de vente. Il propose, négocie, conseille, vend et assure une assistance auprès d'une clientèle (industriels, distributeurs, revendeurs, particuliers.) à partir d'une identification des besoins et attentes spécifiques du client, en relation directe ou à distance. Il développe le chiffre d'affaires, la marge et le portefeuille client de l'entreprise dans son domaine d'activité et son territoire.

Métier de référence selon le répertoire de la branche

➔ **Attaché(e) technico-commercial(e).**

Référentiel d'activités du métier

- Participation à la politique commerciale, déclinaison du plan d'action commercial et établissement du plan de tournée (ciblage, interlocuteurs, préparation de dossiers techniques...).
- Prospection d'une clientèle, proposition des solutions techniques selon les besoins, impératifs du client et négociation des conditions commerciales.
- Proposition ou vérification des conditions de réalisation du contrat de vente.
- Participation au développement des produits.
- Suivi et analyse des résultats des ventes et proposition des ajustements.
- Apport de conseils auprès du client sur les orientations des matières plastiques, des procédés et les règles générales de conception d'un produit plastique.
- Participation au chiffrage de devis en relation avec les services techniques de l'entreprise.
- Bilan de son activité commerciale.

Référentiel de compétences

Compétence 1 - Préparer, planifier et organiser ses activités commerciales

- Analyser son activité et ses marchés.
- Optimiser la prospection.
- Identifier les prospects.

Compétence 2 - Prospecter et identifier les besoins et attentes des clients (produits, services)

- Réaliser une veille technologique.
- Définir le niveau d'attente des cibles (prospects, clients).
- Retranscrire la demande en cahier des charges.
- Apporter un conseil technique au client.

Compétence 3 - Négocier une proposition commerciale et conclure une vente

- Monter et préparer une affaire, une offre.
- Mettre en œuvre une stratégie d'approche.
- Mobiliser les moyens matériels, humains et d'informations pour préparer une négociation.
- Conduire un entretien commercial.
- Interpréter et expliciter le chiffrage d'un produit, d'un process ou d'un service.
- Conclure la vente (contrat, modalités, délais, encaissement...).

Compétence 4 - Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle.

- Assurer le suivi, gérer son portefeuille clients.
- S'adapter aux évolutions des marchés et des réglementations.
- Participer au traitement des réclamations.
- Formaliser et suivre un plan d'action commercial.

Compétence 5 - Lire un plan technique et appliquer les règles de conception/écoconception d'un produit plastique et/ou composite

- Lire et expliquer les dessins (de définition et d'ensemble) de produits déjà définis sur papier et sur logiciel de DAO.
- Représenter un ensemble mécanique simple sous forme de croquis et sous forme de schéma.
- Prendre en compte l'aspect entre fonction des produits et propriétés des matériaux.
- Maîtriser les liens produits/technique de transformation.
- Situer l'écoconception et identifier les enjeux en termes de réglementations, méthodes et outils existants.
- Décrire les solutions techniques et proposer des voies d'amélioration dans le cadre de la démarche d'écoconception.

Compétence 6 - Analyser, identifier les contraintes techniques du client et tenir compte de la faisabilité technique de l'entreprise

- Utiliser le vocabulaire technique et les possibilités liées aux techniques de transformation de son domaine.
- Repérer et sélectionner les informations techniques par rapport aux besoins client.
- Valider les aspects Faisabilité – Coût – Qualité – Délais des produits de l'entreprise par rapport au cahier des charges client.
- Participer au suivi de projets.

Compétence 7 - Rendre compte et renseigner les indicateurs de l'activité commerciale

- Identifier les indicateurs de l'activité commerciale et leur signification.
- Renseigner les documents de suivi de son activité.
- Analyser les résultats de suivi des indicateurs de l'activité commerciale.
- Mettre en œuvre une démarche d'analyse des causes des écarts sur objectif et engager un plan d'action.
- Mettre en œuvre des mesures d'amélioration.

Compétence 8 - Respecter les règles Qualité, Sécurité, Hygiène et Environnement dans son domaine

- Appliquer les règles de sécurité dans et hors entreprise.
- Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise et chez les clients.
- Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée.
- Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle.
- Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur dans l'entreprise et chez les clients.
- Appliquer les gestes et postures de travail préconisés lors du port de charges et les règles d'ergonomie définies.

Référentiel de certification

Compétence 1 - Préparer, planifier et organiser ses activités commerciales

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Analyser son activité et ses marchés	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse tient compte de de la situation actuelle du marché (technique, commerciale et économique) • Les gammes des produits, des innovations et les avantages concurrentiels sont présentés
Optimiser la prospection	<ul style="list-style-type: none"> • Les actions sont priorisées en fonction de leur nature et de leur importance • Le temps de prospection est déterminé en prenant en compte des différents éléments liés à la prospection • La segmentation en cours dans l'entreprise est connue et expliquée • La clientèle est correctement répartie dans les différents segments • Le potentiel de vente des cibles est défini • Une fréquence de visite est attribuée en fonction de la typologie des clients • Les visites sont anticipées et préparées en fonction du planning de prospection • Le planning de prospection est réalisé
Identifier les prospects	<ul style="list-style-type: none"> • Les prospects sont systématiquement identifiés en fonction des marchés ciblés

Compétence 2 - Prospecter et identifier les besoins et attentes des clients (produits, services)

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Réaliser une veille technologique	<ul style="list-style-type: none"> • La veille est planifiée et les objectifs définis • Les éléments et les sources de recherches sont pertinents et correctement ciblés • La pertinence, la fiabilité et la crédibilité de l'information sont vérifiées
Définir le niveau d'attente des cibles (prospects, clients)	<ul style="list-style-type: none"> • Le besoin du client/prospect est explicité • Les exigences et les contraintes du client/prospect sont clairement identifiées
Retranscrire la demande en cahier des charges	<ul style="list-style-type: none"> • Le cahier des charges est réalisé • Le cahier des charges reprend l'ensemble des éléments de la demande
Apporter un conseil technique au client	<ul style="list-style-type: none"> • Le client/prospect est orienté vers la bonne solution technique • Les contraintes de l'entreprise sont respectées • L'accord répond aux demandes du client

Compétence 3 - Négocier une proposition commerciale et conclure une vente

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Monter et préparer une affaire, une offre	<ul style="list-style-type: none"> • L'offre est pertinente vis-à-vis de l'attente client • Aucun élément de l'offre n'est négligé (besoins services, informations juridiques...)
Mettre en œuvre une stratégie d'approche	<ul style="list-style-type: none"> • La zone d'action et/ou le produit/service concernés sont définis • La stratégie d'approche choisie tient compte du contexte économique, des données recueillies sur la concurrence • L'objectif avant toute prise de contact et/ou visite est déterminé
Mobiliser les moyens matériels, humains et d'informations pour préparer une négociation	<ul style="list-style-type: none"> • Les ressources sollicitées sont pertinentes par rapport aux besoins
Conduire un entretien commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Les arguments présentés sont pertinents, cohérents • Les objections du client sont prises en compte et des propositions pertinentes sont formulées • L'entretien commercial est conduit selon le temps alloué • Une synthèse de l'entretien est réalisée
Interpréter et expliciter le chiffrage d'un produit, d'un process ou d'un service	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents éléments du chiffrage sont connus et maîtrisés Le chiffrage est commenté et clairement explicité
Conclure la vente (contrat, modalités, délais, encaissement...)	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents critères (modalités, délais, encaissement...) sont respectés • Les objectifs de vente sont atteints

Compétence 4 - Mettre en œuvre des actions de fidélisation et de développement de la clientèle

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Assurer le suivi, gérer son portefeuille clients	<ul style="list-style-type: none"> • Le portefeuille clients est formalisé et tenu à jour • Les actions à réaliser (relances, nouvelles prospection...) sont programmées et réalisées dans les temps
S'adapter aux évolutions des marchés et des réglementations	<ul style="list-style-type: none"> • Les évolutions sont surveillées et connues • Les adaptations au niveau des offres sont réalisées en temps et en heure
Participer au traitement des réclamations	<ul style="list-style-type: none"> • Les réclamations sont recueillies et enregistrées • La solution souhaitée par le réclamant est identifiée • Les réclamations sont rapidement et systématiquement traitées • La solution décidée est pertinente et mise en œuvre
Formaliser et suivre un plan d'action commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Le suivi de la bonne réalisation de l'affaire est réalisé en respectant les différents critères (modalités, délais de paiements, délais de réalisation)

Compétence 5 - Lire un plan technique et appliquer les règles de conception/écoconception d'un produit plastique et/ou composite

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Lire et expliquer les dessins (de définition et d'ensemble) de produits déjà définis sur papier et sur logiciel de DAO	<ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de dessins sont lus, compris et expliqués • Des propositions de modifications sont réalisées
Représenter un ensemble mécanique simple sous forme de croquis et sous forme de schéma	<ul style="list-style-type: none"> • Un croquis / un schéma d'un ensemble mécanique est réalisé de manière claire et fonctionnelle
Prendre en compte l'aspect entre fonction des produits et propriétés des matériaux	<ul style="list-style-type: none"> • Les propriétés des matériaux sont connues • Les contraintes liées aux matériaux sont prises en compte dans le produit • Les opportunités offertes par les matériaux sont exploitées dans le produit
Maîtriser les liens produits/technique de transformation	<ul style="list-style-type: none"> • La (les) technique(s) de transformation de l'entreprise sont connus et expliquées • La définition du produit tient compte des différents aspects liés à sa technique de transformation
Situer l'écoconception et identifier les enjeux en termes de réglementations, méthodes et outils existants	<ul style="list-style-type: none"> • Les enjeux de l'écoconception sont connus et identifiés en termes de réglementations, méthodes et outils existants
Décrire les solutions techniques et proposer des voies d'amélioration dans le cadre de la démarche d'écoconception	<ul style="list-style-type: none"> • L'écoconception est prise en compte à travers les étapes de conception du produit dans la limite de son champ de compétences

Compétence 6 - Analyser, identifier les contraintes techniques du client et tenir compte de la faisabilité technique de l'entreprise

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Utiliser le vocabulaire technique et les possibilités liées aux techniques de transformation de son domaine	<ul style="list-style-type: none"> • Le vocabulaire technique lié à l'activité de son entreprise est connu et utilisé • Les possibilités liées aux techniques de transformation de son domaine sont connues et utilisées
Repérer et sélectionner les informations techniques par rapport aux besoins client	<ul style="list-style-type: none"> • Les informations techniques repérées et sélectionnées sont justes et pertinentes • Les informations techniques retenues traduisent bien le besoin client
Valider les aspects Faisabilité – Coût – Qualité – Délais des produits de l'entreprise par rapport au cahier des charges client	<ul style="list-style-type: none"> • Le cycle de fabrication des produits de son entreprise est connu et maîtrisé • La vérification du cahier des charges client en termes de Faisabilité – Coût – Qualité – Délais est réalisée et anticipée
Participer au suivi de projets	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de la gestion de projets sont maîtrisés • Les logiciels utilisés dans son entreprise sont exploités • Le suivi des projets est réalisé dans son champ de compétences • Sa participation au suivi de projet est active

Compétence 7 - Rendre compte et renseigner les indicateurs de l'activité commerciale

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Identifier les indicateurs de l'activité commerciale et leur signification	<ul style="list-style-type: none"> • Les indicateurs utilisés pour l'activité commerciale et leur signification sont expliqués • L'impact de son activité sur le résultat des indicateurs est expliqué
Renseigner les documents de suivi de son activité	<ul style="list-style-type: none"> • Les outils de suivi d'indicateurs sont utilisés et renseignés selon les consignes et procédures
Analyser les résultats de suivi des indicateurs de l'activité commerciale	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse des résultats du suivi de ces indicateurs est pertinente • Les écarts ou les problématiques à traiter sont identifiés • Des objectifs d'amélioration sont déterminés
Mettre en œuvre une démarche d'analyse des causes des écarts sur objectif et engager un plan d'action	<ul style="list-style-type: none"> • Une démarche d'analyse est mise en œuvre avec rigueur et méthode (analyse des causes des écarts sur objectif, analyse de l'existant, interprétation du suivi des indicateurs, ...) • L'ensemble des causes est déterminé • Le diagnostic posé est pertinent • Les actions d'amélioration proposées sont pertinentes et portent effectivement sur les causes ou les différents éléments identifiés • Un plan d'action est défini
Mettre en œuvre des mesures d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures sont mises en œuvre en fonction du plan d'action • Les résultats obtenus par les actions correctives sont suivis • Un indicateur est mesuré en amont et en aval du projet

Compétence 8 - Respecter les règles Qualité, Sécurité, Hygiène et Environnement dans son domaine

Éléments de la compétence	Critère d'évaluation <i>Qu'est-ce qui permet de dire que la compétence est maîtrisée ? Que veut-on vérifier ?</i>
Appliquer les règles de sécurité dans et hors entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles et les procédures en vigueur dans l'entreprise et à l'extérieur sont expliquées • Les procédures sécurité en vigueur dans l'entreprise et à l'extérieur sont appliquées à bon escient et avec régularité • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement dans l'entreprise et chez les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Les règles d'hygiène, de port de tenue de travail, de déplacement en vigueur dans l'entreprise et chez les clients sont appliquées selon les consignes et avec régularité • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Identifier les risques pour les personnes, les équipements et l'environnement liés à l'activité réalisée	<ul style="list-style-type: none"> • Les principaux risques pour les personnes liés à l'activité réalisée et identifiés dans l'entreprise sont expliqués
Utiliser correctement les moyens de prévention et les équipements de protection collective et individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Les moyens de prévention et de protection collective et individuelle mis à disposition par l'entreprise sont utilisés conformément aux exigences • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les mesures de protection de l'environnement selon les règles en vigueur dans l'entreprise et chez les clients	<ul style="list-style-type: none"> • Les mesures de protection de l'environnement en vigueur dans l'entreprise et chez les clients sont appliquées (récupération des effluents et matières lors du nettoyage, tri sélectif, économies d'énergie ...) • Les conséquences du non-respect des procédures sont expliquées
Appliquer les gestes et postures de travail préconisés lors du port de charges et les règles d'ergonomie définies	<ul style="list-style-type: none"> • Les gestes et postures de travail et les règles d'ergonomie en vigueur dans l'entreprise sur la ligne de production sont expliqués et appliqués