

CQPI

Vendeur Conseil à distance
Conseiller Commercial Transport Aérien

MODE D'EMPLOI

Juillet 2015

Qu'est-ce que le CQPI Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial transport aérien) ?

Le **Certificat de Qualification Professionnelle Interbranches (CQPI) Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial transport aérien) permet :**

- la reconnaissance des compétences des salariés par la délivrance d'une certification professionnelle correspondant au métier exercé et reconnue dans différentes branches professionnelles,
- l'acquisition de nouvelles compétences grâce à la formation tout au long de la vie,
- la construction de parcours professionnels,
- la professionnalisation des nouveaux embauchés.

Le **CQPI Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial transport aérien):**

- prend en compte les **compétences** mises en œuvre dans **l'activité professionnelle quotidienne**.
- est une certification interbranches qui a la **même valeur sur l'ensemble du territoire**
- s'inscrit dans une démarche **paritaire**.

Le CQPI Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial transport aérien) est constitué de 7 compétences :

- Compétence 1 – Accueillir et identifier les besoins d'un client dans le domaine du transport aérien
- Compétence 2 – Communiquer en anglais en situation de relation client
- Compétence 3 – Analyser les besoins d'un client et vendre des prestations et des services associés au transport aérien
- Compétence 4 – Conseiller un client et mettre en valeur l'offre de services et les prestations associées au transport aérien
- Compétence 5 – Utiliser les outils informatiques de gestion de la relation client et les outils de réservation spécifiques à l'activité
- Compétence 6 – Traiter l'après-vente et les réclamations clients
- Compétence 7 – Organiser son activité et communiquer au sein de l'entreprise

Pour obtenir le CQPI, il faut valider les 7 compétences.

Le CQPI est accessible par la voie de la formation ou par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience.

Le CQPI est modulaire :

Les compétences qui le composent peuvent être évaluées et validées indépendamment les unes des autres. Le candidat peut présenter l'intégralité des compétences composant le CQPI qu'il vise ou une ou plusieurs compétences de son choix.

Le candidat conserve le bénéfice des compétences acquises (validation partielle) pendant 5 ans à compter du premier examen de son dossier par le jury paritaire.

Quelles sont les différentes étapes dans la démarche d'acquisition du CQPI par la voie de la formation ?

1 – LE REPERAGE DES ACQUIS DU CANDIDAT

Il permet de définir pour le candidat un **parcours individualisé de formation**. Il est réalisé au sein de l'entreprise par un **professionnel** qui maîtrise **le métier visé par le CQPI**, c'est-à-dire qui dispose d'**au moins 5 années** de **pratique effective du métier** visé par le CQPI si besoin avec le soutien d'un **organisme de formation**.

Le professionnel mène un entretien avec le candidat et repère les **compétences déjà acquises** et les **besoins en formation** à l'aide de l'outil mis à disposition par la CPNE.

Attention, il ne s'agit pas à ce stade d'évaluer les compétences du candidat, mais d'identifier, à partir de son expérience, les compétences qui lui manquent pour obtenir le CQPI et pour lesquelles une formation est nécessaire.

A utiliser : Outil n°1 « Livret de repérage des acquis du candidat »

2 – LE PARCOURS DE FORMATION

Il porte uniquement sur les **compétences à acquérir** par le candidat, définies à la suite du repérage des acquis.

Il peut comporter des **actions de formation** suivies par le candidat au sein d'un **organisme de formation interne** ou **externe** ainsi que des **actions de développement des compétences en situation de travail**.

Remarque : Un nouvel arrivant dans le métier, n'ayant développé aucune compétence liée au CQPI, sera formé **pour l'ensemble des compétences du CQPI**. Un récapitulatif des modules de formation pouvant être proposés au candidat et de leur durée maximum figure en annexe au présent document.

Attention, une mise en pratique des compétences en entreprise est indispensable avant l'évaluation des compétences.

A utiliser : Outil n°2 « Référentiel de formation »

3 – L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES DU CANDIDAT

Elle **porte sur l'ensemble des compétences du CQPI, quel que soit le parcours de formation suivi par le candidat.**

L'évaluation des compétences est réalisée en entreprise en situation professionnelle réelle par un évaluateur interne qualifié et par un évaluateur labellisé.

L'**évaluateur interne qualifié** est un professionnel confirmé ayant **au moins 5 années** de pratique effective du métier visé par le CQPI.

L'**évaluateur labellisé** peut être un professionnel en exercice, un formateur ou un consultant. Il doit disposer d'une parfaite connaissance du métier visé par le CQPI c'est-à-dire pouvoir faire état d'un exercice du métier sur une période d'au moins 5 ans. Il **ne doit pas** avoir directement participé à la **formation** du candidat pour lequel il intervient.

Tous les évaluateurs labellisés intervenant dans le dispositif participent à :

- une journée de formation organisée par la branche en amont de leur intervention
- des temps de regroupement périodiques organisés par la branche

Les **grilles à remplir** par l'évaluateur interne qualifié et l'évaluateur labellisé sont fournies par la CPNE, ainsi qu'un **descriptif des situations** dans lesquelles placer le candidat pour l'évaluation. Les entreprises de la branche s'engagent à informer les évaluateurs internes sur le CQPI, leur rôle et les outils à utiliser dans le cadre des évaluations

A utiliser : Outil n°3 « Livret d'évaluation en entreprise »

5 – LA VALIDATION DES COMPETENCES PAR LE JURY PARITAIRE

La validation finale des compétences composant le CQPI et la délivrance du CQPI sont réalisées par un jury paritaire.

En cas de validation partielle, le candidat **garde le bénéfice des compétences validées** durant **5 ans** à compter de la date de premier passage de son dossier devant le jury paritaire.

Le candidat peut poursuivre son parcours :

- ➔ soit en suivant une formation sur les compétences manquantes, au sein d'un organisme de formation,
- ➔ soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui manquent

A utiliser : Outil n°4 « Guide jury accès formation »

Quelles sont les différentes étapes dans la démarche d'acquisition du CQPI par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience ?

1 – LA VERIFICATION DE LA RECEVABILITE DU CANDIDAT

Le candidat doit **apporter la preuve, avant d'entrer dans la démarche VAE, qu'il dispose de l'expérience requise en nature et en durée**. Il doit en effet disposer d'une expérience de la **vente ou de l'après-vente en face à face ou à distance de produits ou prestations de transport et activités associées**. La durée de cette expérience doit être de trois ans.

Ces preuves sont adressés à la **structure chargée de la gestion du CQP**, qui indique, au regard des preuves apportées, si le candidat peut entrer dans la démarche VAE.

A utiliser : Outil A « Livret de recevabilité »

2 – LA PRESENTATION DES COMPETENCES DU CANDIDAT

Cette étape a pour objectif de permettre au candidat de **présenter son expérience** en vue de l'obtention du CQPI Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial transport aérien) par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience. Il remplit pour cela un **document remis par la CPNE**, qui est ensuite examiné par les **évaluateurs labellisés**.

Une fois le dossier VAE complété, le candidat le transmet à la structure chargée de la gestion des CQPI qui organise l'entretien d'évaluation.

S'il le souhaite, le candidat peut se faire accompagner par un prestataire spécialisé pour préparer son dossier VAE.

A utiliser : Outil B « Dossier VAE »

3 – L’ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PAR DEUX ÉVALUATEURS LABELLISÉS

Cette évaluation intervient lorsque le candidat a renseigné son dossier VAE (outil B). Elle se déroule sous la forme d’un **entretien d’une heure à une heure 30** conduit par **deux évaluateurs labellisés**. Cet entretien est préparé par les deux évaluateurs qui doivent prendre connaissance du dossier VAE renseigné par le candidat. A cet effet, le dossier VAE leur est adressé par la structure chargée de la gestion des CQPI au moins une semaine avant la date de l’entretien avec le candidat.

Chaque **compétence du CQP** est évaluée à l’aide des **critères d’évaluation** définis par la CPNE.

A utiliser : Outil C « Livret d’évaluation VAE »

4 – LA VALIDATION DES COMPÉTENCES PAR LE JURY PARITAIRE

La validation finale des compétences composant le CQPI et la délivrance du CQPI sont réalisées par un jury paritaire.

En cas de validation partielle, le candidat **garde le bénéfice des compétences validées** durant **5 ans** à compter de la date de premier passage de son dossier devant le jury paritaire.

Le candidat peut poursuivre son parcours :

- ➔ soit en suivant une formation sur les compétences manquantes, au sein d’un organisme de formation,
- ➔ soit en complétant son expérience professionnelle en entreprise afin de développer les compétences qui lui manquent

A utiliser : Outil D « Guide jury accès VAE »

ANNEXE : Récapitulatif du parcours de formation CQPI Vendeur Conseil à distance (Conseiller Commercial Transport Aérien)

Domaines	Modules de formation et durée maximum
Compétence 1 Accueillir et identifier les besoins d'un client dans le domaine du transport aérien	<input type="checkbox"/> Module 1.1 - Introduction aux principes de la communication (2 jours) <input type="checkbox"/> Module 1.2 - Les spécificités de la communication à distance (2 jours) <input type="checkbox"/> Module 1.3 - Les pratiques de l'accueil dans un contexte multiculturel (2 jours) <input type="checkbox"/> Module 1.4 - L'identification des besoins du client (2 jours)
Compétence 2 Communiquer en anglais en situation de relation client	<input type="checkbox"/> Module 2.1 - Perfectionnement en anglais écrit (1 jour) <input type="checkbox"/> Module 2.2 - Perfectionnement en anglais oral (3 jours) <input type="checkbox"/> Module 2.3 - L'anglais professionnel (1 jour)
Compétence 3 Analyser les besoins d'un client et vendre des prestations et des services associés au transport aérien	<input type="checkbox"/> Module 3.1 - Les différentes phases d'un entretien de vente (4 jours) <input type="checkbox"/> Module 3.2 - La vente de prestations et de services associés (4 jours) <input type="checkbox"/> Module 3.3 - L'accompagnement du client dans l'utilisation des outils digitaux ou libre-service (1 jour)
Compétence 4 Conseiller un client et mettre en valeur l'offre de services et les prestations associées au transport aérien	<input type="checkbox"/> Module 4.1 - Les caractéristiques techniques des prestations et services proposés par l'entreprise ou ses partenaires (4 jours) <input type="checkbox"/> Module 4.2 - La valorisation de l'offre des prestations et des services proposés par l'entreprise ou ses partenaires (4 jours) <input type="checkbox"/> Module 4.3 - La fidélisation de la clientèle (2 jours)
Compétence 5 Utiliser les outils informatisés de gestion de la relation client et de réservation spécifiques à l'activité	<input type="checkbox"/> Module 5.1 - Le fichier client (1 jour) <input type="checkbox"/> Module 5.2 - L'utilisation de l'outil de GRC dans les différentes étapes de la vente (1 jour) <input type="checkbox"/> Module 5.3 - L'utilisation des outils de réservation propres au transport aérien (<i>en fonction du logiciel</i>)
Compétence 6 Traiter l'après-vente et les réclamations clients	<input type="checkbox"/> Module 6.1 - Le traitement de la demande du client dans une situation d'après-vente ou de réclamation (3 jours) <input type="checkbox"/> Module 6.2 - La gestion des situations relationnelles difficiles (3 jours)

Compétence 7

Organiser son activité et communiquer au sein de l'entreprise

- Module 7.1** - L'organisation de son poste de travail (2 jours)
- Module 7.2** – La gestion des priorités (2 jours)
- Module 7.3** - Le travail en équipe au sein de l'équipe commerciale (2 jours)

Durée maximum du parcours de formation : **322 heures** (hors module 5.3)