

# REFERENTIEL DE COMPETENCES DU CQP :

## TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

### 1. Présentation du CQP

BLOCS DE COMPETENCES COMPOSANT LE CQP	MODALITE(S) D'EVALUATION
<b>Intégrer les contraintes de production et communiquer et rendre compte</b>	Epreuve écrite et Epreuve orale
<b>Mettre en œuvre les procédures Qualité Sécurité Environnement</b>	Epreuve écrite
<b>Organiser des actions commerciales</b>	Rapport d'activités
<b>Elaborer et présenter une offre commerciale adaptée aux besoins du client</b>	Epreuve pratique (simulation de vente)
<b>Assurer le suivi de ses activités</b>	Rapport d'activités

#### ATTENTION : Pour obtenir son CQP, le candidat doit :

- Valider tous les blocs de compétences composant le CQP
- Rédiger un dossier professionnel et le présenter à l'oral devant un jury (cf. Guide dossier professionnel )

**Pour plus d'informations, veuillez vous reporter au guide CQP**

### 2. Présentation des compétences de chaque bloc

# CQP TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

## Bloc de compétences :

### INTEGRER LES CONTRAINTES DE PRODUCTION ET COMMUNIQUER ET RENDRE COMPTE

#### COMPETENCES

Connaissances et savoir faire

Niveau de maîtrise

1 : notion de base 2 : connaissance ou maîtrise partielle 3 : connaissance ou maîtrise complète

<b>Intégrer l'environnement informatique dans son travail</b>	
Connaître les logiciels de bureautique	1
Utiliser un ordinateur	1
<b>Intégrer les possibilités et les contraintes des entreprises des industries de l'impression et de la communication</b>	
Connaître les normes, standards et certifications liées aux produits fabriqués	1
Connaître son entreprise (organisation, capacités de productions, clients,...)	1
Connaître les termes techniques de la chaîne graphique	2
Connaître les flux de production	2
<b>Intégrer les possibilités et les contraintes de la réalisation graphique plurimédias</b>	
Connaître les supports de lecture et des canaux de diffusion	1
Connaître les termes techniques du graphisme et de la communication	1
Connaître les contraintes techniques liées aux supports (Papier et numérique)	1
Connaître les étapes de la création et de la réalisation graphique plurimédia	1
<b>Intégrer les possibilités et les contraintes du prépresse</b>	
Connaître les termes techniques du prépresse	1
Connaître les étapes du prépresse	1
Connaître les principes de l'imposition	1
Connaître les principes de réalisation des formes imprimantes	1

## INTEGRER LES CONTRAINTES DE PRODUCTION ET COMMUNIQUER ET RENDRE COMPTE

<b>Intégrer les possibilités et les contraintes liées à l'impression et au façonnage</b>	
Connaître les termes techniques de l'impression	1
Connaître les termes techniques du façonnage et de l'ennoblissement	1
Connaître les principes de fonctionnement des différents procédés d'impression et les produits réalisables	1
Connaître les principes des différents types de façonnage (massicotage, pliage, reliure,...) et les produits réalisables	1
Connaître les différents procédés d'ennoblissement et les produits réalisables	1
<b>Intégrer les possibilités et les contraintes liées au conditionnement, à l'expédition et au routage</b>	
Connaître les techniques de conditionnement	1
Connaître les techniques d'expédition	1
Connaître les principes du routage	1
<b>Prendre en compte le traitement de la couleur</b>	
Connaître la colorimétrie et le traitement de la couleur	1
<b>Ecouter et comprendre</b>	
Etre à l'écoute de son (ses) interlocuteurs	2
Poser des questions pour comprendre	2
<b>S'exprimer à l'oral</b>	
Exprimer un propos en utilisant le lexique professionnel approprié	2
Répondre à une question à partir d'un exposé (oral ou écrit) simple	2
Argumenter son point de vue	2
Débattre de manière constructive	2
<b>Lire un document technique (du prépresse, de l'impression ou du façonnage)</b>	
Lire et comprendre un document usuel professionnel du secteur (dossier de fabrication, ....)	2
identifier la nature et la fonction d'un document	2

## INTEGRER LES CONTRAINTES DE PRODUCTION ET COMMUNIQUER ET RENDRE COMPTE

<b>Rendre compte par écrit</b>	
Rendre compte par écrit conformément à l'objectif visé (rédiger un compte rendu, un dossier de fabrication)	2
Ecrire un message, une consigne en utilisant le vocabulaire professionnel	2
Décrire par écrit une situation professionnelle, un objet, un problème	2
<b>Communiquer avec son équipe</b>	
Comprendre le périmètre et la place des interlocuteurs dans l'univers professionnels (collègues, hiérarchiques, clients,...)	2
Communiquer en tenant compte des différents interlocuteurs	2

# CQP TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

## Bloc de compétences :

### METTRE EN ŒUVRE LES PROCEDURES QUALITE SECURITE ENVIRONNEMENT

#### COMPETENCES

Connaissances et savoir faire

Niveau de maîtrise

1 : notion de base 2 : Connaissance ou maîtrise partielle 3 : Connaissance ou maîtrise complète

<b>Appliquer les règles relatives à l'hygiène et à la sécurité</b>	
Connaître les règles relatives à l'hygiène et à la sécurité	3
Connaître les Equipements de Protection Individuelle	2
Connaître les sécurités des machines de production	2
Appliquer les procédures de sécurité concernant la mise en œuvre des matériels et produits présentant des risques	3
<b>Prendre en compte les enjeux liés au respect de l'environnement</b>	
Connaître les règles et normes environnementales appliquées aux industries graphiques	3
Connaître les principes de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et les enjeux clés pour le secteur des industries graphiques	2
Gérer et trier les déchets	3
<b>Assurer le suivi de la qualité</b>	
Connaître les normes de qualité de l'entreprise et de ses clients	2
Assurer le suivi et la traçabilité des mesures correctives	2

# CQP TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

## Bloc de compétences :

### ORGANISER DES ACTIONS COMMERCIALES

#### COMPETENCES

Connaissances et savoir faire

Niveau de maîtrise

1 : notion de base 2 : Connaissance ou maîtrise partielle 3 : Connaissance ou maîtrise complète

<b>Effectuer une veille commerciale</b>	
Identifier les sources d'informations (sites d'appel d'offre, réseautage,...)	2
Réaliser l'inventaire des concurrents par production, savoir faire, catégories de clients, parts de marché, conditions générales de vente	2
Percevoir les tendances de marché et proposer des améliorations de l'offre commerciale	3
<b>Utiliser les techniques et outils de prospection</b>	
Organiser et réaliser un mailing ou e-mail ou diffuser une offre commerciale via les réseaux sociaux	3
Organiser et réaliser une opération de phoning	3
Organiser et animer un stand de présentation	3
Organiser et animer une réunion de présentation commerciale	3
Organiser et réaliser une prospection (terrain, salon,...)	3
<b>Organiser son travail</b>	
Organiser son programme d'actions commerciales	3
Planifier son activité pour optimiser ses RDV et déplacements	3
<b>Préparer des actions commerciales</b>	
Réaliser un ciblage client	3
Rassembler les informations client en vue d'une visite	3
Définir les objectifs d'une action commerciale	3
Choisir les outils de prospection adaptés à la situation (phoning, animation d'un stand, animation de réunion, e-mailing, prospection terrain, réseaux sociaux,...)	3
Choisir les documents (papier ou digital) techniques (bon de commande, échantillons, ...) et commerciaux adaptés à l'action	3
Préparer un argumentaire de vente	3

## ORGANISER DES ACTIONS COMMERCIALES

### Gérer un fichier clients-prospects

Mettre en place une base de données clients en fonction des outils de l'entreprise

3

Enrichir un fichier client et mettre à jour les actions réalisées et à réaliser

3

Qualifier le fichier prospect

3

# CQP TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

## Bloc de compétences :

### ELABORER ET PRESENTER UNE OFFRE COMMERCIALE ADAPTEE AUX BESOINS DU CLIENT

#### COMPETENCES

Connaissances et savoir faire

Niveau de maîtrise

1 : notion de base 2 : Connaissance ou maîtrise partielle 3 : Connaissance ou maîtrise complète

<b>Comprendre les besoins et les attentes des clients</b>	
Analyser le besoin du client	3
Identifier les exigences et les contraintes du client	3
Comprendre les besoins du client	3
<b>Evaluer la faisabilité technique d'un produit</b>	
Connaître les termes techniques du prépresse, de l'impression, de la finition, du web et du plurimédia	2
Connaître les tendances artistiques et publicitaires actuelles	2
Connaître les normes, standards et certifications liées aux produits fabriqués	2
Connaître les capacités de production de son entreprise et/ou en sous traitance	3
Connaître les types de production réalisables dans son entreprise et/ou en sous traitance	3
<b>Rédiger une offre commerciale</b>	
Connaître les conditions générales de vente appliquées dans son entreprise	3
Connaître les conditions générales de vente appliquées dans la profession	3
Élaborer une proposition technique adaptée en s'appuyant sur les ressources internes et externes (sous traitance,..)	3
Connaître les paramètres de calcul de la rentabilité	3
Utiliser les outils bureautiques (messagerie, tableur, base de données,...)	3
Adapter ses écrits professionnels à son activité	3
Utiliser un logiciel de base de données client	3
Connaître les différentes modalités de règlement (affacturation, e-commerce, ....)	2
Connaître les différents types d'appel d'offre et les modalités de réponse	2



## ELABORER ET PRESENTER UNE OFFRE COMMERCIALE ADAPTEE AUX BESOINS DU CLIENT

<b>Conduire un entretien, une négociation commerciale</b>	
Connaître les différents types de situations commerciales (gagnant-gagnant, situation critique,...)	3
Instaurer une relation fondée sur la confiance avec le client (montrer au client qu'on le connaît (son activité, sa production, ...))	3
Reformuler auprès du client le contenu de sa demande et de ses attentes	3
Présenter les produits de l'entreprise et l'entreprise elle-même aux clients	3
Présenter et argumenter de l'offre (prix, délais, technicité, service...)	3
Répondre aux objections du client	3
Conclure l'entretien de vente	3
<b>Conseiller le client</b>	
Orienter la demande du client en fonction des possibilités et contraintes de son entreprise, des sous-traitants, partenaires,...	3
Proposer des solutions complémentaires en adéquation avec les marchés actuels et potentiels du client	3
<b>Fidéliser le client</b>	
Informier le client sur l'avancement de sa commande	3
Interroger le client sur la satisfaction après réception de la commande	3
Proposer des offres et conditions commerciales personnalisées	3
<b>Gérer la relation client en situation de réclamations ou de litiges</b>	
Ecouter et analyser les réclamations	3
Gérer les litiges avec les clients en fonction des usages professionnels et des conditions générales de vente appliquées dans l'entreprise	3
Proposer des solutions pour répondre aux insatisfactions commerciales	3
Connaître les modalités de recouvrement de créances	2

# CQP TECHNICO COMMERCIAL DES INDUSTRIES GRAPHIQUES

## Bloc de compétences :

### ASSURER LE SUIVI DE SES ACTIVITES

#### COMPETENCES

Connaissances et savoir faire

Niveau de maîtrise

1 : notion de base 2 : Connaissance ou maîtrise partielle 3 : Connaissance ou maîtrise complète

<b>Analyser ses performances commerciales</b>	
Mesurer ses performances commerciales	3
Analyser l'évolution de ses performances	3
Rédiger un rapport d'activités de ses performances commerciales	3
Identifier les critères de satisfaction client	3
<b>Analyser une action commerciale à postériori</b>	
Calculer la rentabilité d'une action commerciale	3
Analyser les causes et les conséquences de l'échec (ou réussite) d'une action commerciale	3
Rédiger un compte rendu de visite	3
<b>Assurer l'interface entre le client et les services internes</b>	
Reformuler et transmettre la demande et les attentes du client auprès du service fabrication	3
Connaître les outils et méthodes de gestion de projets	2
Transmettre les insatisfactions techniques et financières aux services concernés	3
<b>Transmettre à la direction les informations commerciales relatives aux clients</b>	
Présenter et justifier ses résultats	3
Présenter son plan d'actions commerciales à sa direction	3