



CERTIFICAT DE QUALIFICATION  
PROFESSIONNELLE

permet  
l'obtention du

**CQPI**  
Technico-commercial  
Domaine industriel

## Technico-commercial(e)

Il/Elle possède une expertise technique (connaissance approfondie des produits industriels du secteur du papier carton et services de l'entreprise) doublée d'une compétence commerciale.

Porteur de l'image et de la culture de son entreprise, il/elle a en charge la prospection et le développement du chiffre d'affaires de gammes de produits industriels ou de services de son entreprise, sur un territoire géographique défini.

Il/Elle démarché des clients et des prospects professionnels. À partir d'une analyse des besoins de ses clients formalisés par un appel d'offres ou un cahier des charges et de son expertise technique, il/elle propose des solutions industrielles pertinentes

DÉVELOPPER,  
OPTIMISER ET VALIDER  
LES COMPÉTENCES  
PROFESSIONNELLES

OBTENIR UNE  
CERTIFICATION POUR  
L'EMPLOYABILITÉ  
ET LA MOBILITÉ  
PROFESSIONNELLE

### Référentiel d'activités

Organisation de son activité commerciale

Prospection

Gestion et fidélisation d'un portefeuille client

Proposition de solutions techniques adaptées aux besoins des clients

Négociation de contrats de vente ou de prestations

Suivi et reporting de son activité commerciale

Contribution à la définition de la politique commerciale de l'entreprise

**Pour toute inscription:**

[www.e-certif.org/papier-carton](http://www.e-certif.org/papier-carton)

Secrétariat: [CQP@unidis.fr](mailto:CQP@unidis.fr)



## 1 Elaboration et suivi d'un plan d'actions commerciales

- Recueillir et transmettre des informations pertinentes sur les entreprises de son secteur, leur évolution, leur potentiel et les concurrents à partir de différentes sources
- Évaluer la part de marché potentielle que l'entreprise pourrait occuper sur son secteur
- Décliner la politique commerciale de l'entreprise en objectifs commerciaux sur son secteur
- Proposer des adaptations, ajustements, ou modifications des outils et documents de l'entreprise, en lien avec son activité, afin de répondre aux besoins de son secteur
- Identifier les moyens nécessaires à la mise en œuvre de ses activités commerciales avec sa hiérarchie
- Formaliser son plan d'action commerciale : organiser son activité sur son secteur en fonction des objectifs définis et identifier les priorités dans le respect des procédures de l'entreprise
- Prospector et obtenir des rendez-vous afin de développer son portefeuille clients et prospects
- Elaborer et mettre à jour le fichier des clients et des prospects en utilisant l'outil de gestion de la relation clients de l'entreprise
- Renseigner des tableaux de suivi de l'activité et de la performance commerciale
- Analyser les résultats de ses actions commerciales

## 2 Organisation d'interventions

- Créer des conditions favorables à l'échange avec le client
- Identifier et analyser les besoins du client par un questionnaire adapté, une écoute active et une reformulation pertinente
- Identifier et analyser les besoins du client à partir d'un cahier des charges ou d'un appel d'offres en prenant en compte les spécificités techniques et fonctionnelles explicitées
- Identifier les produits, les solutions techniques, et services correspondant aux besoins du client

## 5 Traitement des réclamations des clients et identification des points d'amélioration

- Recevoir et écouter une réclamation
- Identifier les raisons d'une insatisfaction, d'une réclamation ou d'un litige et les qualifier
- Assurer la remontée de l'information auprès des services pertinents
- Transmettre au client une réponse adaptée à la situation dans le respect des procédures et de l'organisation en vigueur dans l'entreprise
- Identifier, mettre en œuvre et suivre les actions correctives et des actions d'amélioration continue

## 3 Elaboration et argumentation d'une offre technique et commerciale adaptée aux besoins des clients dans le domaine du papier et carton

- Identifier l'ensemble des composantes nécessaires à la réalisation de l'offre (solutions techniques, moyens mis en œuvre, délais, conditions financières, respect de la réglementation...)
- Rechercher et exploiter des informations sur les produits et services et les évolutions technologiques, à l'aide de médias appropriés
- Vérifier la faisabilité d'une offre auprès des différents services de l'entreprise (service de développement industriel, service de production...) ou des fournisseurs
- Identifier les éléments concernant la politique commerciale et financière de son entreprise, la réglementation et le droit commercial nécessaires à l'élaboration de l'offre
- Elaborer une solution industrielle pertinente (fonctionnalités techniques, mise en œuvre, services apportés, délais)
- Formaliser une offre technique et commerciale adapté aux besoins du client
- Présenter les produits, solutions, services proposés seul ou avec un professionnel de son entreprise et apporter un conseil technique
- Argumenter et négocier de façon pertinente l'ensemble des composantes de l'offre commerciale et répondre avec efficacité aux questions et aux objections du client
- Conclure l'entretien
- Établir une relation commerciale durable et de qualité entre l'entreprise et le client

## 4 Communication avec différents interlocuteurs selon les médias appropriés

- Identifier les interlocuteurs en lien avec son activité et les flux d'information afférents
- Echanger efficacement avec différents interlocuteurs internes et externes
- Utiliser les réseaux sociaux et plateformes connectées dans le cadre de son activité
- Formaliser les résultats de son activité
- Identifier l'impact de son activité sur les autres services

## Conditions d'exercice les plus fréquentes

Il/Elle est régulièrement en déplacement. Il/Elle exerce son activité en autonomie, dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise, et de son champ de responsabilité fixé par l'entreprise et sous la direction d'un responsable hiérarchique (par exemple le directeur commercial).

Il/Elle travaille en collaboration avec différents services de l'entreprise (par exemple : service technique, service de développement industriel, service de production industrielle...) et/ou avec des fournisseurs.

Il/Elle garantit la meilleure relation possible avec les clients et se fait l'écho de ses attentes auprès de tous les services de l'entreprise.