

Brochure n° 3287

Convention collective nationale

IDCC : 1947. – **NÉGOCE DE BOIS D'ŒUVRE
ET PRODUITS DÉRIVÉS**

ACCORD DU 17 JUILLET 2006

PORTANT CRÉATION DE 3 CQP

NOR : ASET0651170M

IDCC : 1947

Vu la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004, et notamment son titre I^{er} relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu l'accord du 5 décembre 2003, intégrant les dispositions de l'accord national interprofessionnel du 20 septembre 2003, relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;

Vu les articles L. 980-1 et L. 981-2 du code du travail visant l'obtention de qualifications professionnelles par la voie de la professionnalisation ;

Vu l'accord du 25 novembre 1997 portant création d'une commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle ;

Vu l'accord national de classification professionnelle du 17 décembre 1996 ;

Vu l'accord du 29 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie, et notamment son article 9 portant sur les CQP ;

Vu l'accord-cadre du 22 décembre 2005 portant création de CQP dans la branche du négoce de bois.

il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er}

Reconnaissance et validation des CQP

Les membres de la CPNEFP, lors de la séance du 17 juillet 2006, ont validé, à l'unanimité, la création des 3 certificats de qualification professionnelle suivants :

- chauffeur-livreur ;
- attaché technico-commercial (accès direct) ;
- attaché technico-commercial (accès pour vendeur interne).

Chaque CQP est créé pour une période probatoire de 3 ans.

Au terme de cette période, le CQP est :

- soit reconduit annuellement tacitement ;
- soit supprimé par la CPNEFP, après dénonciation de l'une des parties par lettre recommandée ;
- soit reconduit après d'éventuelles modifications décidées par la CPNEFP pour une durée de 3 ans probatoires et renouvelables.

Article 2

Approbation des cahiers des charges pédagogiques

Les membres de la CPNEFP, en date du 17 juillet 2006, ont validé, à l'unanimité, le cahier des charges pédagogiques propre à chacun des 3 CQP ci-dessus visés et joints en annexe du présent accord.

Article 3

Entrée en vigueur de l'accord

Le présent accord, conclu pour une durée indéterminée, entrera en vigueur à compter de sa signature, sous réserve du droit d'opposition qui pourrait être exercé par les organisations syndicales.

Article 4

Force obligatoire de l'accord

Les partenaires sociaux décident que le présent accord est impératif en la matière.

Les accords territoriaux, d'entreprise, d'établissement et de groupe du négoce de bois et de produits dérivés, relatifs à la reconnaissance des CQP des certificats de qualification professionnelle, ne peuvent comporter de clauses dérogeant aux dispositions résultant du présent accord et ses avenants, sauf dispositions plus favorables pour les salariés.

Article 5

Dépôt et extension de l'accord

Le texte fera l'objet des formalités de dépôt et d'extension prévues aux articles L. 132-10 et suivants du code du travail.

La fédération française du négoce de bois s'engage à notifier, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par remise d'un exemplaire de l'accord signé contre décharge, le texte du présent accord signé à l'ensemble des organisations syndicales représentatives au plan national, à l'issue de la procédure de signature.

Les organisations syndicales représentatives au plan national non signataires peuvent, dans le respect des règles prévues à l'article L. 132-2-2 du code du travail, faire opposition dans un délai de 15 jours à compter de la notification.

Fait à Paris, le 17 juillet 2006.

Suivent les signatures des organisations ci-après :

Organisation patronale :

Fédération française du négoce de bois (FFNB).

Syndicat de salariés :

Fédération nationale des salariés de la construction et du bois
(FNCB) CFDT.

I. – DÉFINITION DE LA QUALIFICATION

Basée sur la convention collective nationale du négoce du bois et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités possibles ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP) de chauffeur-livreur.

Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Chauffeur-livreur (branche du négoce du bois et produits dérivés)

Présentation de la fonction

Le chauffeur-livreur assure en responsabilité les livraisons des produits du négoce dans le respect des procédures et des règles de conduite et de sécurité... Il est acteur du service commercial de l'agence.

Principales activités

1. Prépare sa tournée en liaison avec le responsable hiérarchique.
2. Participe généralement au chargement du véhicule et est responsable de la répartition des masses, de l'arrimage et de la protection des marchandises.
3. Contrôle visuellement le contenu du chargement qu'il prend en charge.
4. Conduit le véhicule en respectant les règlements de sécurité et de circulation routière et en pratiquant une conduite économique.
5. Livre les marchandises au lieu indiqué ; décharge chez le client en respectant les règles de sécurité.
6. Demande l'émargement du client valant transfert de sa responsabilité à celle du client et prend en note les observations éventuelles dans une attitude commerciale.
7. Peut éventuellement encaisser et exiger le règlement suivant les procédures de l'entreprise si le paiement est fait lors de la livraison.
8. Rend compte de sa tournée au responsable hiérarchique ; assure le lien avec l'attaché technico-commercial et les commerciaux.
9. Veille, en étant le porteur de l'image de la société, à l'état de propreté et de fonctionnement des engins utilisés.
10. S'assure d'être en possession de tous les documents de bord réglementaires et les complète quotidiennement.

Autres activités possibles

Participer aux inventaires au sein de l'agence.

Faire des enlèvements chez un fournisseur ou assurer des navettes entre dépôts.

Place dans l'organigramme

Placé sous la responsabilité du chef d'agence, du responsable d'exploitation, du responsable planning des transports ou tout autre responsable d'équipe au sein de l'agence ayant délégation du chef d'agence.

II. – PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) de chauffeur-livreur au sein du négoce de bois et produits dérivés, et conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, s'adresse notamment à :

- des salariés de moins de 26 ans dans le cadre du contrat de professionnalisation ;
- des salariés de plus de 26 ans ayant une expérience du métier dans une autre branche en contrat de professionnalisation ;
- des salariés occupant la fonction au sein d'agences dans le cadre de périodes de professionnalisation et du plan de formation et/ou du droit individuel à la formation (DIF) ;
- des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par l'entreprise avec une vérification des prérequis (lire, écrire, compter).

La préparation au CQP en contrat de professionnalisation se doit de respecter le nombre d'heures de formation des contrats prévus dans le même accord-cadre sur la création des certificats de qualification professionnelle (CQP).

PRÉPARATION au CQP	COEFFICIENT d'entrée en début de formation	COEFFICIENT de sortie en fin de formation	DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures de formation minimal
Chauffeur- livreur	Niveau II, échelon 2 D, coefficient 110 au minimum si le sala- rié ne dispose pas de qualification par- ticulière. Niveau III, échelon 3 G, coefficient 135 au minimum si le sala- rié est titulaire d'une FIMO.	Niveau IV, échelon 1 H, coefficient 150 au minimum. Niveau IV, échelon 2 I, coefficient 170 si le salarié est titulaire d'un CACES de caté- gorie 6 ou de caté- gorie supérieure.	6 mois	210

NB : le nombre d'heures de formation minimal ne comprend pas les temps éventuels de formation de préparation, si le salarié ne les a pas au début de formation :

- au permis de conduire ;
- à la formation initiale minimale obligatoire (FIMO) ;
- au(x) CACES.

III. – DOMAINES ET MODULES DE FORMATION

1. Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce de bois et produits dérivés :

1. Considère comme étant prérequis souhaitables l'obtention :

- du permis poids lourds ;
- de la formation initiale minimale obligatoire (FIMO).

Mais considère que, le cas échéant, la durée de la formation soit augmentée :

- de la durée du temps de préparation et de passation du permis ;
- de la formation initiale minimale obligatoire (FIMO), soit 56 heures.

2. A fixé à 6 mois la durée de la formation en contrat de professionnalisation et à 210 heures au minimum le nombre d'heures formation (soit l'équivalent de 6 semaines de 35 heures de formation).

3. A réparti (*cf.* tableau ci-après intitulé « Présentation de chaque domaine et modules de formation ») la formation :

- en 7 domaines communs :
 - connaissance du secteur et de l'entreprise ;
 - techniques et produits ;
 - mercatique, communication, accueil et vente ;
 - gestion commerciale en agence ;
 - hygiène et sécurité ;
 - spécificités ;
 - suivi et bilan formation en organisme de formation ;
- et en 3 domaines complémentaires optionnels :
 - préparation du permis ;
 - formation initiale minimale obligatoire ;
 - préparation au(x) CACES.

4. Propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures de formation en organisme de formation. A noter que dans certains cas, le nombre d'heures proposé est à répartir en plusieurs interventions sur le même thème.

5. Insiste sur la nécessité d'une réflexion, avant le démarrage de la formation, entre les 2 pôles de formation (négoce et organisme de formation), portant :

- sur la répartition des tâches et les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs ;

- sur la planification de la formation et la répartition dans le temps des objectifs et des contenus de formation.

6. Réaffirme le rôle formateur de l'entreprise – dans la logique d'entreprise apprenante, qui se doit de désigner pour chaque salarié en formation un tuteur et de lui faire suivre une formation de tuteur par un organisme différent de celui animant la formation de préparation au CQP (formation portant sur le rôle et les missions au sein de l'agence). Le tuteur se doit, en lien avec la direction, d'être le responsable de la formation du salarié en entreprise tout en travaillant le plus possible en lien avec les autres membres du personnel. Au niveau de l'entreprise, il sera nécessaire :

- de réfléchir aux tâches et missions à confier au salarié en formation aux différentes étapes du parcours de formation ;
- de fixer clairement au regard de ses tâches les objectifs à atteindre et moyens d'évaluation.

7. Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon le plus en lien possible avec le « métier » avec :

- des mises en situation ;
- des travaux pratiques ;
- des visites ;
- des interventions de professionnels.

et que les évaluations en cours de formation se fassent le plus possible à partir de situations concrètes...

2. Présentation de chaque domaine de formation

Domaine I. Connaissance du secteur et de l'entreprise	14 heures
Domaine II. Techniques et produits	49 heures
Domaine III. Mercatique, communication, accueil et vente	42 heures
Domaine IV. Gestion commerciale en agence	21 heures
Domaine V. Hygiène et sécurité	42 heures
Domaine VI. Spécificités	14 heures
Domaine VII. Suivi et bilan formation en organisme de formation.....	28 heures
Total	210 heures

Rappel : ne sont pas incluses les formations optionnelles :

- permis poids lourds ;
- formation initiale minimale obligatoire (FIMO) ;
- préparation aux CACES.

3. Présentation de chaque domaine et modules de formation

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
I	Connaissance du secteur et de l'entreprise	1	L'environnement concurrentiel, le marché	3,30	

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
		2	La branche, l'entreprise et le groupe	7	14
		3	Politique commerciale, relations fournisseurs	3,30	
II	Techniques et produits	1	Logique de construction Construire une maison	7	49
		2	Les produits, approfondissement des techniques bâtiment selon les spécialités	14	
		3	Notions de réception des produits, de stockage, gestion des stocks	7	
		4	Notions de démarque et inventaires	7	
		5	Notions de préparation de commandes clients et chargement des produits	14	
III	Mercatique, communication, accueil et vente	1	Règles de communication et connaissance de soi	14	42
		2	Analyse et connaissance du client	3,30	
		3	Image et attitude commerciale	14	
		4	Utilisation du téléphone	10,30	

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
IV	Gestion commerciale en agence	1	Réglementation	3,30	21
		2	Calculs	7	
		3	Bases d'informatique et documents administratifs	10,30	
V	Hygiène et sécurité	1	Règles d'hygiène et de sécurité au sein de l'agence	7	42
		2	Accidents du travail et gestes et postures	7	
		3	Conduite en sécurité	7	
		4	Conduite économique	7	
		5	FCOS	14	
VI	Spécificités	1	Spécificités de l'entreprise	7	14
		2	Spécificités de la fonction	7	
VII	Suivi et bilan formation en organisme de formation	1	Journée d'accueil	7	28
		2	Bilan intermédiaire	7	
		3	Bilan final (et préparation)	14	
VIII	Options éventuelles	1	Permis poids lourds		
		2	Formation initiale minimale obligatoire (FIMO)	56	
	TOTAL			266	

Domaine I. – Connaissance du secteur et de l'entreprise

I.1. L'environnement concurrentiel, le marché	3 h 30
I.2. La branche, l'entreprise (et le groupe)	7 heures
I.3. Politique commerciale, relations fournisseurs	3 h 30
Total	14 heures

Cet ensemble de modules de formation doit permettre au salarié en formation :

- d'appréhender l'environnement matériel et la filière bâtiment ;
- de se situer dans son entreprise et dans cet environnement.

Par la suite de la formation, on saisira toutes les occasions de revenir sur ces notions, en vue de permettre au salarié de toujours mieux se situer.

Module 1 : L'environnement concurrentiel, le marché

Objectifs pédagogiques :

- nommer les différentes composantes de la distribution spécialisée de bois (et matériaux de construction) ;
- énoncer quelques chiffres clés du négoce de bois (et matériaux de construction).

Eléments du contenu :

1. Le marché du négoce :

- approche du marché du bâtiment (bois, matériaux...) ;
- historique ;
- situation actuelle ;
- perspectives.

2. Les parts de marché :

- positionnement ;
- répartition ;
- chiffres clés.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation en centre de formation sous forme de questionnaires (QCM).

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. « Spécificités de l'entreprise ».

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 2 : La branche, l'entreprise (et le groupe)

Objectifs pédagogiques :

- énoncer les différents secteurs possibles dans un négoce ;
- énoncer et appliquer les procédures internes de base.

Eléments du contenu :

I. – La branche du négoce du bois :

- définition de la branche ;
- caractéristiques de la branche (groupes, enseignes, points de vente, chiffre d'affaires...) ;
- organisation de la branche.

II. – Le négoce d'appartenance :

1. Son appartenance :

- à une enseigne ;
- à un groupe (éventuel).

2. L'agence en tant qu'entreprise :

- historique de l'entreprise ;
- concepts et valeurs.

3. Caractéristiques générales d'une agence :

- les différents services au sein de l'agence ;
- les différentes spécialités :
 - implantation de produits ;
 - assortiment ;
 - référencement ;
- l'organisation géographique et matérielle.

4. L'organisation fonctionnelle et hiérarchique de l'entreprise :

- les personnes au sein de l'entreprise et leurs fonctions ;
- l'organigramme de l'entreprise.

5. La démarche qualité au sein de l'entreprise :

- concepts
- applications au sein de l'agence elle-même ;
- procédures et suivi des procédures.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires (QCM).

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. « Spécificités de l'entreprise ».

Ce module pourra demander un travail personnel à effectuer en entreprise et qui sera validé en organisme de formation.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Politique commerciale et relations fournisseurs

Objectifs pédagogiques : appréhender le rôle et la relation avec les principaux fournisseurs ainsi que les circuits de référencement.

Eléments du contenu :

1. Les fournisseurs :

- les critères et modalités de choix ;
- leur rôle ;
- leur positionnement.

2. Le référencement :

- pourquoi ?
- quand ?
- comment ?

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI. « Spécificités liées à l'enseigne ».

Nombre d'heures : 3 h 30.

Domaine II. – Techniques et produits

II.1. Logique de construction, construire une maison	7 heures
II.2. Les produits, approfondissement des techniques bâtiment selon les spécialités	14 heures
II.3. Notions de réception des produits, de stockage, gestion des stocks	7 heures
II.4. Notions de démarque et inventaires	7 heures
II.5. Notions de préparation des commandes clients, chargements et déchargement des produits	14 heures
Total	49 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation :

- de repérer les principaux produits et leur utilisation ;
- d'appréhender la réception, le stockage et la préparation des commandes ;
- de participer aux inventaires et lutter contre la démarque.

Module 1 : Logique de construction, construire une maison

Objectifs pédagogiques :

- énoncer les différentes étapes de la construction, et métiers liés à chacune de ces étapes ;
- caractériser chaque spécialité présente au sein de l'agence en précisant :
 - leur situation au sein de l'agence ;
 - les grandes familles de produits.

Eléments du contenu :

1. La construction :

- étapes et spécialités ;
- métiers liés ;
- produits pour chaque métier ;
- normes utilisées.

2. Les secteurs au sein du négoce :

- situation ;
- grandes familles de produits.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : questionnaires ;
- en agence : recherche et validation d'informations spécifiques.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Les produits, approfondissement des techniques selon les spécialités

Objectifs pédagogiques : identifier les familles de produits et caractéristiques essentielles de chaque spécialité au sein de l'agence.

Eléments du contenu :

1. Présentation de chaque spécialité :

- les familles de produits ;
- les 20/80.

2. Les principaux produits par spécialité :

- noms, caractéristiques, spécificités, conditions d'emploi, produits complémentaires ;
- travaux pratiques d'utilisation et mise en œuvre.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : questionnaires et travaux pratiques ;
- en agence : en situation.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 3 : Notions de réception des produits, de stockage, gestion des stocks

Objectifs pédagogiques : appréhender la fonction réception, de stockage et de gestion des stocks.

Eléments du contenu :

1. La réception :

- procédures ;
- documents et outils.

2. Le stockage :

- en dépôt couvert ;
- dans la cour.

3. La gestion des stocks :

- principes, désignation des produits suivant leur taux de rotation ;
- procédures ;
- notions de rupture, de surstock.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, mise en situation ;
- évaluation en négoce dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 4 : Notions de démarque et inventaires

Objectifs pédagogiques :

- être un acteur de la lutte contre la démarque ;
- suivre les procédures liées à la démarque ;
- participer aux inventaires.

Eléments du contenu :

I. – La démarque :

1. Généralités :

- définition : impact sur résultats, intéressement, participation ;
- différentes causes : casse, vol, erreurs, consommation interne ;
- calcul du taux de démarque et liens avec inventaires.

2. Moyens de lutte contre la démarque : en tant que chauffeur et salarié de l'agence.

3. Procédures à suivre sur la démarque connue : en tant que salarié de l'agence.

II. – Les inventaires :

- organisation ;
- méthodologie à suivre ;
- recherche d'erreurs.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation sur les connaissances techniques liées à la démarque à partir de questionnaires ;
- évaluation en agence sur le respect des procédures à suivre en cas de démarque connue.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 5 : Notions de préparation des commandes clients et chargement et déchargement des produits

Objectifs pédagogiques :

- préparer les commandes des clients avant chargement sur véhicule ;
- assurer le chargement des produits en respectant les principes et règles de sécurité ;
- assurer le déchargement des produits en respectant les principes et règles de sécurité et en tenant compte des pièges et risques sur chantier.

Eléments du contenu :

1. Notions de préparation de commandes clients (3 h 30) :
 - le bon de préparation ;
 - les étapes de la préparation en tenant compte de la logistique et de l'organisation de la tournée de livraison :
 - emballage ;
 - palettisation ;
 - la sécurité aux différentes étapes ;
 - la vérification et le contrôle de la préparation avant chargement.
2. Chargement des produits (3 h 30) :
 - principes (avec sécurisation du chargement) ;
 - différents cas possibles (avec mises en situation).
3. Le déchargement des produits (7 heures) :
 - principes (avec approche des dangers sur chantier) ;
 - différents cas possibles (avec mises en situation).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires, travaux pratiques, cas concrets ;
- évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine III. – Mercatique, communication, accueil et vente

L'aide à la vente :

II.1. Règles de communication et connaissance de soi	14 heures
III.2. Analyse et connaissance du client	3 h 30
III.3. Image et attitude commerciale	14 heures
III.4. L'utilisation du téléphone	10 h 30
Total	42 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation de se situer, en tant que salarié du négoce, au service du client.

Module 1 : Règles de communication et connaissance de soi

Objectifs pédagogiques :

- énoncer et appliquer les règles générales en matière de communication ;
- utiliser les principaux outils de communication ;
- mieux se connaître pour être plus efficace.

Éléments du contenu :

1. La communication :

- nature, modes, outils, composantes ;
- la communication verbale : importance, composantes, entraînement ;
- la communication non verbale : importance, impact (tenue vestimentaire, entraînement) ;
- la communication écrite : nécessité entre services et salariés d'un même service, type de message.

2. Approche de la connaissance de soi :

- analyse des points forts et faibles dans chaque mode de communication ;
- mise en place d'une stratégie en vue d'amélioration individuelle.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence du comportement personnel dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 2 : Analyse et connaissance du client

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différents types de clients dans le secteur du bois et matériaux de construction ;
- énoncer les bases du processus de prise de décision.

Éléments du contenu :

La consommation dans le secteur du bois (et matériaux de construction) :

- historique et évolution ;

- le consommateur :
 - différenciation, professionnel et particulier ;
 - hommes-femmes : motivation, besoins, attitudes, attentes, comportements ;
- les bases du processus de prise de décision.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 3 : Image et attitude commerciale

Objectifs pédagogiques : agir au mieux avec les clients et les collègues dans la surface de vente ou sur le lieu de livraison et répondre au mieux à leurs attentes.

Éléments du contenu :

1. L'importance de l'image : supports et vecteurs de l'image.
2. L'attitude commerciale avec le client sur le lieu de livraison (et éventuellement en négoce) :
 - composantes, phénomènes relationnels ;
 - qualités comportementales attendues du chauffeur-livreur ;
 - prise en compte des observations (entraînement dans des situations diverses) ;
 - prise de congé ;
 - réactions face au stress et à l'agressivité de certains clients.
3. Les relations avec les autres salariés du négoce :
 - modes de relations (visuel, écrit) ;
 - évaluation de l'information.
4. Les réactions face au stress :
 - des clients du négoce ;
 - des collègues.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 4 : L'utilisation du téléphone (ou autres moyens de communication avec l'agence)

Objectifs pédagogiques : utiliser le téléphone dans des situations courantes tant en agence qu'en livraison.

Éléments du contenu :

1. L'utilisation du téléphone (ou outil de communication) :
 - techniques ;
 - qualités requises.
2. La communication avec l'agence (lors de livraisons) :
 - messages importants et urgents ;
 - avantages et inconvénients de ce type de communication ;

- différence avec la communication directe ;
- précautions nécessaires au cours de ce type de communication.

3. Entraînement à la communication téléphonique dans des situations diverses :

- appels de l'attaché technico-commercial (ATC) pour des remontées commerciales ;
- appels du responsable transport ou de l'attaché technico-commercial (ATC) en cas de difficultés avec les clients lors de livraison.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de simulations, jeux de rôles et analyse de conversations téléphoniques ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 10 h 30.

Domaine IV. – Gestion commerciale en agence

IV.1. Réglementation	3 h 30
IV.2. Calculs	7 heures
IV.3. Bases d'informatique et documents administratifs	10 h 30
Total	21 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation d'acquérir les bases dans les divers domaines proposés.

Module 1 : Réglementation

Objectifs pédagogiques : appréhender les différents règlements et normes afférents aux agences de négoce du bois (et matériaux de construction) :

- les produits ;
- la vente.

Eléments du contenu :

1. Approche des normes techniques relatives aux produits (notions de base suivant régions...).

2. Approche de la réglementation commerciale (notions de base sur information du client, étiquetage...).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 3 h 30.

Module 2 : Calculs

Objectifs pédagogiques : maîtriser les bases des calculs nécessaires dans les opérations courantes.

Eléments du contenu :

1. Révision des bases de calcul : opérations, unités de mesures utilisées.

2. Mesure de surface, volumes et poids par rapport à des produits vendus dans le négoce.

3. PTAC, PTAR.

Ce module se fera le plus possible en lien avec le domaine II « Techniques et produits » et en réponse aux questions des salariés eux-mêmes.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation au sein du centre de formation sous forme de questionnaires et jeux de rôles ;
- évaluation en agence, en situation dans des opérations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Bases d'informatique et documents administratifs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les outils de bureautique et informatiques et les utiliser dans des opérations courantes ;
- nommer et caractériser les différents documents administratifs utilisés au sein de l'agence.

Eléments du contenu :

1. La bureautique au sein de l'agence :
 - les différents matériels : fax, internet ;
 - leur utilisation.
2. L'informatique au sein de l'agence :
 - les outils : rôle, matériel, fonctionnement ;
 - leur utilisation dans les différentes opérations au sein de l'agence :
 - comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'informations ;
 - fichier clients ;
 - approche des logiciels.
3. Les différents documents administratifs courants, utilisés au sein de l'agence :
 - rôle ;
 - utilisation ;
 - circulation.

Lorsque l'organisme de formation est « multientreprise », il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et travaux pratiques ;
- évaluation en agence dans des opérations courantes de comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'information.

Ce module sera complété dans le domaine VI « Spécificités liées à l'enseigne ».

Nombre d'heures : 10 h 30.

Domaine V. – Hygiène et sécurité

V.1. Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence	7 heures
V.2. Accidents du travail et gestes et postures	7 heures
V.3. Conduite en sécurité	7 heures
V.4. Conduite économique	7 heures
V.5. FCOS	14 heures
Total	42 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation d'être :

- acteur de sa propre sécurité et de celle des autres ;
- responsable de son véhicule et de sa propre consommation.

Module 1 : Règles d'hygiène et sécurité au sein de l'agence

Objectifs pédagogiques :

- appréhender la réglementation en matière de prévention, de sécurité et de respect de l'environnement au sein d'un négoce et sa traduction dans le règlement intérieur et le document unique ;
- appréhender le rôle des sauveteurs secouristes du travail, du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), de la médecine du travail et organismes de contrôle.

Eléments du contenu :

1. La réglementation en matière de prévention et de sécurité au sein d'un négoce et leur traduction dans le règlement intérieur :

- pour les personnels et partenaires ;
- pour les clients ;
- pour les biens.

2. La réglementation en matière de respect de l'environnement.

3. Les rôles et missions des sauveteurs secouristes, du CHSCT, de la médecine du travail et des organismes de contrôle.

4. Le document unique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM en centre de formation ;
- questionnaire spécifique au sein de l'agence sur le document unique.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Accidents du travail et gestes et postures

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les principales causes d'accidents au sein d'un négoce et leur fréquence ;
- se préserver en matière de gestes et postures.

Eléments du contenu :

1. Les accidents du travail :

- causes principales au sein de la branche ;
- accidents comptabilisés dans l'agence, l'enseigne, le groupe et la TF 1 ;
- règles à suivre lors d'un accident.

2. Les bons gestes et les bonnes postures (dans son travail) : cf. programme CRAM.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM sur les accidents du travail en centre ;
- mise en situations concrètes sur les gestes et postures tant en centre de formation qu'en négoce.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Conduite en sécurité

Objectifs pédagogiques :

- respecter en toute situation les règles de sécurité et de réglementation sociale européenne ;
- appréhender les causes de sinistre et prendre en compte les facteurs générateurs de stress.

Eléments du contenu :

1. Fonctionnement et utilisation du chrono tachygraphe :

- aspects techniques, réglementaires, administratifs de l'usage du tachygraphe ;
- réglementation sociale européenne.

2. Risques d'accident :

- données générales sur les accidents ;
- analyse des facteurs générateurs de sinistres :
 - causes techniques (état des matériels...) ;
 - causes humaines (vitesse excessive, alcool, stress, déconcentration...) ;
- moyens de lutte contre les facteurs générateurs d'accidents.

3. Permis de conduire (à points) :

- données générales et code de la route (rappels) ;
- les infractions.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- tests, questionnaires en centre de formation ;
- évaluation en situation au sein de l'agence.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 4 : Conduite économique

Objectifs pédagogiques :

- conduire en limitant la consommation de gazole ;
- améliorer la sécurité.

Eléments du contenu :

1. Les facteurs influençant la consommation :

- vérification avant départ ;
- arrêts-démarrages ;
- choix des rapports de boîte et respect des plages d'utilisation du compteur ;
- respect des règles de sécurité (vitesse, distance de sécurité).

2. La conduite économique, rationnelle et prévisionnelle :

- comportement attendu du chauffeur suivant technologie des véhicules et moyens de calcul ;
- conséquences sur le coût de revient et coût entreprise (sans réduction de la productivité).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- tests en centre de formation ;
- mises en situation réelles en entreprise.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 5 : FCOS

Objectifs pédagogiques : ceux définis par l'accord du négoce de bois et produits dérivés.

Eléments du contenu : cf. accord de branche.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : cf. accord de branche.

Nombre d'heures : 14 heures (suivant accord de branche).

Domaine VI. – Spécificités ou renforcement d'un point ou d'un autre des domaines précédents

VI.1. Spécificités de l'entreprise	7 heures
VI.2. Spécificités de la fonction	7 heures
Total	14 heures

Cet ensemble de modules doit permettre au salarié en formation, à partir de la formation de base générale, d'appréhender des spécificités de l'entreprise dans laquelle il exerce et/ou de renforcer ses acquis dans tel ou tel domaine.

Module 1 : Spécificités de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe ou de l'entreprise d'appartenance ;
- appréhender le rôle des instances représentatives du personnel et des organisations syndicales ;
- appréhender le rôle des partenaires sociaux dans la profession ;
- appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite... en lien avec la convention collective de la branche du bois et produits dérivés (CCN n° 3287).

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

- de situer l'entreprise face à sa concurrence ;
- d'approfondir des modules dans la logique de l'entreprise, et notamment sur :
 - les produits, les gammes ;
 - les messages « propres » en termes d'image et de communication ;
 - les procédures ;
 - les outils informatiques et documents utilisés au sein de l'entreprise ;
- d'appréhender le rôle des instances représentatives du personnel ;
- de décoder une fiche de paie et les composantes retraite et prévoyance.

Lorsque l'organisme de formation est multientreprise, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques aux entreprises elles-mêmes et dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Spécificités de la fonction

Objectifs pédagogiques : se situer en tant que salarié d'un négoce de bois et produits dérivés en caractérisant la fonction occupée et les tâches à effectuer.

Eléments du contenu :

Il s'agit dans ce module :

- d'établir avec le salarié en formation une fiche sur sa fonction (et compétences attendues) ;
- d'appréhender la fiche de fonction (ou de définition de tâches) au sein de l'entreprise en vue :
 - d'une part, de se positionner par rapport à la fonction occupée ;
 - d'autre part, de s'autoévaluer ;
- d'appréhender les bases de la législation sociale (convention collective, fiche de paie...).

Ce module peut être conduit sous forme de synthèse et doit amener :

- à définir la valeur ajoutée de la fonction de chauffeur-livreur ;
- à saisir l'importance de la qualité dans l'ensemble des tâches effectuées.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation à partir de questionnaires, tests spécifiques aux entreprises elles-mêmes.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine VII. – Suivi et bilan formation en organisme de formation

VII.1. Journée d'accueil	7 heures
VII.2. Bilan intermédiaire (à mi-parcours de la formation)	7 heures
VII.3. Bilan final (avec journée de préparation)	14 heures
Total	28 heures

Aux différentes étapes de la formation, ces temps doivent permettre au salarié en formation :

- de se positionner dans la formation et d'y être accueilli ;
- de se situer par rapport à l'objet de la formation et de faire valider ses acquis.

Module 1 : Journée d'accueil

Objectifs pédagogiques :

- appréhender l'organisation de la branche et le rôle des partenaires sociaux ;
- situer le rôle de la CPNEFP ;
- situer la préparation au certificat de qualification professionnelle dans la politique de formation de la profession ;
- se situer dans le cadre de la préparation au certificat de qualification professionnelle et dans le groupe en formation.

Eléments du contenu (avec interventions de représentants de la profession) :

1. La branche : chiffres clés, évolution (explication du mot négoce), organisation et rôle des partenaires sociaux.
2. La politique de formation au sein de la profession, la composition et le rôle de la CPNEFP.
3. Le CQP au sein de cette politique de formation.
4. La formation de préparation au CQP dans le cadre du contrat ou période de professionnalisation.
5. Les éléments de la formation suivie (planning, alternance, évaluations...).
6. La constitution du groupe en formation (techniques de présentation des salariés en formation).

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Bilan intermédiaire (à mi-parcours de la formation)

Objectifs pédagogiques : établir, à mi-parcours de la formation, un bilan.

Éléments du contenu :

Ce bilan à mi-parcours de la formation doit permettre aux salariés en formation de faire le point sur leur formation à partir :

- d'une évaluation de type « sommatif » (au-delà des évaluations formations proposées par chaque formateur dans son module) ;
- d'un bilan de formation portant sur les contenus, méthodes et relations en vue de réajustements éventuels ;
- d'un suivi individualisé.

Une journée à la fin du 1^{er} trimestre/début du 2^e trimestre de formation.

Au cours de cette journée, les tuteurs des salariés en formation peuvent être invités pour les parties bilan et suivi individualisé.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : Bilan final (avec journée de préparation)

Objectifs pédagogiques : établir le bilan final de la formation en présence du maximum d'acteurs de la formation et de représentants de la profession.

Éléments du contenu :

- des tests (ou quiz) sur les « essentiels » du métier ;
- un sketch sur une situation particulière pouvant être rencontrée dans le métier (avec clients notamment en agence) ;
- un entretien portant sur le métier au sein de la branche d'appartenance.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- concret ;
- pragmatique.

Nombre d'heures : 14 heures (avec préparation).

I. – DÉFINITION DE LA QUALIFICATION

Basée sur la convention collective nationale du négoce du bois d'œuvre et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités « possibles » ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP) d'attaché technico-commercial.

Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Attaché technico-commercial (ATC) (accès direct) (branche du négoce du bois et produits dérivés)

Présentation de la fonction

Ambassadeur de la société, il développe le chiffre d'affaires, la rentabilité et le portefeuille clients (existant et prospects), dans le respect de la politique commerciale du négoce et en fonction des objectifs acceptés.

Principales activités

Acteur de la politique commerciale d'agence, tout en participant aux réunions d'agence, l'attaché technico-commercial :

- analyse de manière régulière son portefeuille clients et se fixe les moyens de le développer ;
- prépare, assure puis établit le bilan des visites organisées de clients en remontant les informations ;
- conseille, préconise, présente les produits avec, éventuellement, les fournisseurs comme appui en :
 - gérant les échantillons et documentations techniques des produits ;
 - actualisant en permanence sa connaissance des produits et en s'auto-formant (fournisseurs, documentation) ;
- prend les commandes dans le respect de la délégation tarifaire et des objectifs de CA, de marge, de facturation des services et transports jusqu'au recouvrement des créances ;
- est un des acteurs de la politique risque-crédit fixée par la direction (ouvertures de comptes, encours accordés, recouvrements, fermetures de comptes) ;
- établit (ou fait établir) des devis et assure leur suivi ;
- recueille des informations sur les clients, sur les projets (s'inscrit dans l'environnement), la concurrence (devoir d'information...) et, en assure la transmission aux autres membres de l'agence ;
- participe, éventuellement, à la négociation avec les fournisseurs dans un cadre établi ;
- participe aux actions promotionnelles ;

- est acteur privilégié de la politique de fidélisation des clients ;
- assure la réponse aux appels d'offre ;
- respecte les procédures et consignes de sécurité, notamment routière.

Autres activités possibles

Participation à des commissions référencement et contribution à la gestion d'une ligne produits.

Tutorat d'un plus jeune, notamment sur spécificités de l'entreprise, groupe ou enseigne.

Place dans l'organigramme du négoce

Placé sous la responsabilité du chef d'agence ou d'un responsable commercial :

- il est membre actif et force de proposition au sein de l'équipe commerciale ;
- il travaille en « binôme » avec la vente interne ou un correspondant interne.

II. – PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Le certificat de qualification professionnelle (CQP) d'attaché technico-commercial (ATC) du négoce de bois et produits dérivés, et, conformément à l'accord-cadre sur les certificats de qualification professionnelle, ce CQP est accessible à :

- des jeunes de moins de 26 ans ainsi qu'à des adultes en contrat de professionnalisation ;
- des salariés occupant la fonction au sein d'agences dans le cadre de période de professionnalisation et du plan de formation et/ou du droit individuel de formation (DIF) ;
- des salariés d'entreprises d'autres branches professionnelles dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public et le recrutement sont réalisés par l'entreprise.

La préparation au CQP en professionnalisation se doit de respecter le nombre d'heures de formation des contrats prévus dans l'accord-cadre sur la création des certificats de qualification professionnelle (CQP), à savoir :

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimal au début de la formation		CLASSIFICATION et coefficient minimal après obtention du CQP		DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures formation
Attaché technico- commercial	Niveau ACT 2 Echelon 1	Coefficient 110 au minimum	Niveau ACT 5 Echelon 1	Coefficient 190 au minimum	12 mois	560

III. – DOMAINES ET MODULES DE FORMATION

1. Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce de bois et produits dérivés :

1. A fixé à 560 le nombre d'heures de formation (soit 16 semaines de 35 heures).

2. A réparti la formation en 7 domaines :
 - connaissance du secteur ;
 - techniques et produits ;
 - mercatique, communication, accueil et vente ;
 - gestion commerciale en agence ;
 - hygiène et sécurité ;
 - spécificités ;
 - suivi et bilan formation en organisme de formation.
3. Propose au sein de chaque domaine, pour chaque module, un nombre d'heures formation en organisme de formation.
4. Insiste sur la nécessité d'une réflexion, avant le démarrage de la formation, entre les 2 pôles de formation, portant :
 - sur la répartition des tâches et les moyens d'évaluation de l'atteinte (ou non) des objectifs ;
 - sur la planification de la formation et la répartition dans le temps des objectifs, contenus de formation ;
 - réaffirme le rôle formateur de l'entreprise, qui se doit de réfléchir aux fonctions et aux tâches à faire effectuer à chaque étape du contrat (accueil, immersion, apprentissage, validation...) sous la responsabilité d'un « tuteur » désigné ;
 - insiste sur le rôle primordial de ce tuteur qui devra suivre une formation de tuteur assurée par un organisme différent de celui animant la formation de préparation au CQP, formation portant sur le rôle et les missions.
5. Suggère que chacun des domaines soit abordé de la façon la plus concrète possible avec :
 - des mises en situation ;
 - des travaux pratiques ;
 - des visites ;
 - des interventions de professionnels,

et que les évaluations en cours de formation se fassent le plus possible à partir de situations « concrètes ».

2. Domaines et modules

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
I	Connaissance du secteur et de l'entreprise	1	L'environnement concurrentiel, le marché	7	35
		2	La branche, l'entreprise (le groupe)	14	

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
		3	Politique commerciale, relations fournisseurs	14	
II	Techniques et produits	1	Logique de construction Construire une maison	70	203
		2	Les produits de la construction	91	
		3	Lecture et compréhension des documents techniques (langages et symboles)	21	
		4	Notions de réception, de stockage, d'implantation des produits de gestion des stocks, démarque et inventaires	21	
III	Mercatique, communication, accueil et vente, négociation commerciale	1	Mercatique de l'espace de vente	7	154
		2	Règles de communication et connaissance de soi	21	
		3	Analyse et connaissance du client	7	
		4	Accueil, image, communication et conduite d'entretiens	21	
		5	Communication téléphonique	28	
		6	Négociation commerciale	56	
		7	Vente des contraintes	14	

N°	DOMAINE	N° module	MODULE	NOMBRE d'heures module	NOMBRE d'heures domaine
IV	Gestion commerciale	1	Calculs et calculs commerciaux	21	49
		2	Bureautique, informatique et documents administratifs	28	
V	Hygiène et sécurité	1	Règles d'hygiène et de sécurité au sein du négoce	7	21
		2	Accidents du travail, gestes et postures	7	
		3	Conduite en sécurité et maîtrise des risques routiers	7	
VI	Spécificités	1	Spécificités de l'entreprise	14	21
		2	Spécificités de la fonction	7	
VII	Suivi et bilan	1	Journée d'accueil	7	77
		2	Bilans intermédiaires et travaux sur le projet	56	
		3	Bilan final et soutenance du projet	14	
	TOTAL			560	

3. Présentation de chaque domaine et des modules

Domaine I. Connaissance du secteur et de l'entreprise	35 heures
Domaine II. Techniques et produits	203 heures
Domaine III. Mercatique, communication, accueil et vente, négociation commerciale	154 heures
Domaine IV. Gestion commerciale	49 heures
Domaine V. Hygiène et sécurité	21 heures

Domaine VI. Spécificités	21 heures
Domaine VII. Suivi et bilan	77 heures
Total	560 heures

Domaine I. – Connaissance du secteur et de l'entreprise

I.1. L'environnement concurrentiel, le marché	7 heures
I.2. La branche, l'entreprise (le groupe)	14 heures
I.3. Politique commerciale et relations fournisseurs	14 heures
Total	35 heures

Ce premier domaine de formation doit permettre au salarié :

- d'appréhender les diverses composantes de la filière bâtiment ;
- de se situer dans l'entreprise et son environnement.

Tout au long de la formation, on saisira toutes les occasions possibles pour revenir sur ces notions pour permettre au salarié de toujours mieux se situer.

Module 1 : l'environnement concurrentiel

Objectifs pédagogiques :

- repérer les différents modes de distribution en matière de construction et différencier le négoce des autres types de distribution ;
- nommer les différentes composantes de la distribution spécialisée en bois (et matériaux de construction) : enseignes, groupements, indépendants ;
- énoncer quelques chiffres clés du négoce du bois (et matériaux de construction).

Eléments du contenu :

1. Le marché :

- approche du marché du bâtiment ;
- historique ;
- situation actuelle ;
- différents métiers ;
- perspectives.

2. Les parts de marché :

- positionnement et place du négoce (avec explication du terme en tant que distribution spécialisée) ;
- répartition, segmentation ;
- chiffres clés, neuf-ancien, national et régional.

3. Les évolutions stratégiques actuelles et envisageables : au niveau européen, national et régional.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation en centre de formation sous forme de questionnaires.

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI « Spécificités liées à l'enseigne ».

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : la branche, l'entreprise (le groupe)

Objectifs pédagogiques :

- caractériser la branche du négoce du bois ;
- caractériser l'agence d'appartenance au sein d'une enseigne (et d'un groupe éventuellement).

Eléments du contenu :

1. La branche du négoce du bois (complément à la journée d'accueil) :
 - définition de la branche ;
 - caractéristiques de la branche (groupe, enseignes, chiffres) ;
 - organisation de la branche.
2. Le négoce d'appartenance en tant qu'entreprise :
 - appartenance à une enseigne, à un groupe éventuel ;
 - historique de l'entreprise ;
 - concepts et valeurs.
3. Les caractéristiques générales :
 - les différents services au sein de l'agence ;
 - les différentes spécialités et leur implantation ;
 - l'assortiment ;
 - le référencement.
4. Son organisation fonctionnelle et hiérarchique :
 - les personnes au sein de l'agence et leurs fonctions ;
 - l'organigramme de l'entreprise.
5. La démarche qualité :
 - concepts ;
 - applications au sein du négoce lui-même.
6. La stratégie de l'entreprise.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Des compléments seront donnés à ce module dans le domaine VI « Spécificités liées à l'enseigne ».

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 3 : politique commerciale et relations fournisseurs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les axes majeurs de la politique commerciale de l'entreprise d'appartenance ;

- appréhender le rôle et la relation du négoce avec ses fournisseurs, notamment en matière de référencement et politique commerciale.

Eléments du contenu :

1. La politique commerciale :
 - facteurs de choix ;
 - choix en matière de produits, prix et différenciation de la concurrence.
2. Les fournisseurs :
 - les critères et modalités de choix ;
 - leur rôle ;
 - leur positionnement.
3. Le référencement :
 - pourquoi ?
 - quand ?
 - comment ?

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine II. – Techniques et produits

II.1. Logistique de construction, construire une maison	70 heures
II.2. Les produits de la construction	91 heures
II.3. Lecture et compréhension des documents techniques (langages et symboles)	21 heures
II.4. Notions de réception, de stockage, d'implantation des produits, de gestion des stocks et démarque	21 heures
Total	203 heures

Ce domaine doit permettre au salarié :

- d'appréhender le monde du bâtiment dans ses logiques, ses techniques et langages ;
- de caractériser les principaux produits et leur utilisation ;
- de se situer dans des opérations amont ou aval de la vente.

Module 1 : logique de construction, construire une maison

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les caractéristiques du monde du bâtiment ;
- énoncer les différentes étapes de la construction et les fonctions des intervenants à chaque étape.

Eléments du contenu :

1. Le monde du bâtiment :
 - structures ;
 - organisation et liens ;

- vocabulaire ;
- état d'esprit.

2. La construction :

- étapes et spécialités ;
- métiers du gros œuvre et fonctions dans la construction (gros œuvre, charpente, couverture, aménagement, isolation) ;
- métiers du second œuvre et fonctions dans la construction (menuiserie intérieure et extérieure, revêtements de sol).

3. L'approche des métiers et techniques de mise en œuvre :

- gros œuvre : présentation théorique avec si possible journée en situation avec maçon (1 jour) ;
- second œuvre : présentation théorique avec si possible journées avec professionnels :
 - menuisier extérieur (1 jour) ;
 - plaquiste (1 jour) ;
 - menuisier d'intérieur (2 jours).

NB : il pourra être aussi fait appel à d'autres corps de métiers ainsi qu'à des fournisseurs.

4. L'approche des documentations techniques :

- normes et réglementations (ex. : pose de menuiseries extérieures, parquet et revêtement sols stratifiés) ;
- maison ossature bois ;
- produits respectant l'environnement.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation :
 - contrôle de connaissances en salle ;
 - mise en situation, travaux pratiques ;
- en négoce : contrôle continu des connaissances spécifiques.

Nombre d'heures : 70 heures.

Module 2 : les produits de la construction

Objectifs pédagogiques :

- à partir des connaissances techniques de chaque métier de la construction :
 - identifier les familles de produits de chaque spécialité et les principaux produits ;
 - énoncer les arguments techniques et commerciaux des produits ;
 - associer en vue de conseil, les ventes additionnelles possibles aux produits.

Eléments du contenu :

1. Le plan de vente en négoce :

- les familles de produits et les sous-familles de produits ;
- les 20/80 de chaque famille ;

- les caractéristiques des principaux produits de chaque famille :
 - destination, description ;
 - conditions d'emploi et de mise en œuvre (contraintes, avantages, inconvénients) ;
 - produits complémentaires ;
 - documentation technique : constitution, gestion ;
 - fournisseurs.

2. Le plan d'action commerciale :

- les priorités en matière commerciale pour chaque famille de produits et les principaux produits.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- en centre de formation : à partir de questionnaires, travaux pratiques et mises en situation ;
- en agence : mise en situation.

Nombre d'heures : 91 heures.

Module 3 : lecture et compréhension des documents techniques (langages et symboles)

Objectifs pédagogiques :

- appréhender le langage spécifique du monde de la construction ;
- décoder un plan de bâtiment ;
- appréhender un descriptif quantitatif.

Eléments du contenu :

- lecture de différents types de plans et métrés, et acquisition du vocabulaire technique ;
- approche des symboles utilisés en dessin de bâtiment ;
- lecture de descriptifs quantitatifs.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : exercices pratiques tant en centre de formation qu'en entreprise.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 4 : notions de réception, stockage, implantation des produits, gestion des stocks, démarque et inventaires

Objectifs pédagogiques :

Caractériser les différentes étapes de la réception des produits à leur sortie au sein du négoce :

- intervenants ;
- procédures ;
- sécurité.

Eléments du contenu :

1. La réception :

- procédures et documents liés ;
- fonction du magasinier ;

- règles de sécurité.
 - 2. Le stockage :
 - règles de rangement ;
 - intervenants ;
 - procédures et documents liés ;
 - règles de sécurité.
 - 3. L'implantation des produits :
 - principes et règles ;
 - intervenants ;
 - procédures ;
 - règles de sécurité.
 - 4. La gestion des stocks :
 - principes généraux ;
 - règles et procédures ;
 - codification ;
 - contrôle des entrées et sorties.
 - 5. La démarque :
 - définition ;
 - moyens de lutte ;
 - procédures.
 - 6. Les inventaires :
 - objectifs ;
 - types ;
 - organisation.
- Critères et modalités d'évaluation pédagogique :
- évaluation en centre de formation à partir de questionnaires ;
 - évaluation en agence dans des situations courantes et opérations ponctuelles.
- Nombre d'heures : 21 heures.

Domaine III. – Mercatique. – Communication
Accueil et vente. – Négociation commerciale

III.1. Mercatique de l'espace de vente	7 heures
III.2. Règles de communication et connaissance de soi	21 heures
III.3. Analyse et connaissance du client	7 heures
III.4. Accueil, image, communication et conduite d'entretiens .	21 heures
III.5. Communication téléphonique	28 heures
III.6. Négociation commerciale	56 heures
III.7. Vente des contraintes	14 heures
Total	154 heures

Ce domaine doit permettre au salarié :

- de se situer en tant que membre du personnel du négoce au service du client ;
- d'accueillir, s'entretenir et négocier avec tout client.

Module 1 : Mercatique de l'espace de vente

Objectifs pédagogiques :

- optimiser l'espace de vente (présentation, mise en avant des produits) ;
- dynamiser les ventes.

Eléments du contenu :

1. Mercatique : notions de base.
2. Agencement de l'espace de vente : mise en application des techniques de base de mercatique :
 - les critères physiques ;
 - les points chauds, les points froids.
3. Démarche d'implantation.
4. Dynamisation des ventes, politique de prix.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Règles de communication et connaissance de soi

Objectifs pédagogiques :

- caractériser les règles générales en matière de communication ;
- identifier les outils de communication ;
- mieux se connaître pour être plus efficace.

Eléments du contenu :

I. – Communication :

1. La communication :
 - nature ;
 - mode ;
 - outils ;
 - facilitateurs et réducteurs.
2. L'expression orale :
 - ses composantes ;
 - entraînement.
3. La communication non verbale :
 - impact (tenue vestimentaire...) ;
 - intérêts et limites.

II. – Connaissance de soi :

- qualités attendues d'un salarié du négoce des matériaux de construction et dans la fonction d'attaché technico-commercial ;
- analyse de ses points forts et points faibles au regard des qualités ;
- mise en place de stratégie personnelle en vue d'amélioration.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence du comportement personnel dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 3 : Analyse et connaissance du client

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différents types de clients dans le secteur du négoce du bois et des matériaux de construction ;
- caractériser le processus de prise de décision.

Eléments du contenu :

1. Les différents types de clients :

- classification : professionnels-particuliers, bricoleur lourd-bricoleur léger, autoconstructeur-autorénovateur, hommes-femmes ;
- attentes, motivations, besoins, attitudes, comportements ;
- évolutions « constatées » et « à venir ».

2. Le processus de prise de décision : suivant le type de client.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique : évaluation des savoirs en centre sous forme de questionnaires.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 4 : accueil, image et communication, conduite d'entretiens

Objectifs pédagogiques :

- accueillir au mieux les clients et répondre au mieux à leurs attentes.

Eléments du contenu :

1. L'importance de l'image :

- définition ;
- supports et vecteurs de l'image.

2. L'entretien :

- composantes ;
- variantes en fonction du lieu, du moment ;
- phénomènes relationnels.

3. Les qualités attendues dans la phase d'entretien :

- comportementales ;
- physiques ;
- psychologiques.

4. L'entraînement à l'entretien dans des situations diverses :

- en tant qu'acteur ;
- en tant qu'analyste.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de jeux de rôles et d'analyse de situation ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 5 : Communication téléphonique

Objectifs pédagogiques : utiliser de manière correcte le téléphone dans des situations courantes de la vie d'une agence de négoce du bois.

Eléments du contenu :

1. La communication téléphonique :

- différentes fonctions : entre services, avec l'extérieur ;
- avantages et inconvénients (optimisation, coûts...) ;
- différenciation avec la communication directe ;
- précautions nécessaires, préparation.

2. L'utilisation du téléphone :

- techniques suivant appel passé ou reçu, et objet de l'appel ;
- qualités requises, efficacité.

3. Entraînement à la communication téléphonique dans des situations diverses :

- prospection ;
- relances téléphoniques-devis ;
- prise de rendez-vous ;
- réponses aux appels (et objections...) ;
- relations fournisseurs et clients.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre de formation à partir de simulations, jeux de rôles et analyse de conversations téléphoniques ;
- évaluation en agence dans des situations diverses.

Nombre d'heures : 28 heures (en 4 fois au minimum).

Module 6 : Négociation commerciale

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les différentes étapes de préparation, réalisation et suivi d'une tournée commerciale et des entretiens liés.

Eléments du contenu :

1. La préparation de la tournée commerciale et des entretiens :
 - l'approche et la gestion du secteur ;
 - l'analyse du portefeuille clients (existant et évolutions prospects) ;
 - la prise de rendez-vous ;
 - l'organisation du planning :
 - priorisation dans la tournée ;
 - préparation de chaque entretien envisagé.
2. La tournée commerciale : son déroulement.
3. L'entretien commercial :
 - les différents types d'entretiens (prospection, maintenance, reconquête...) ;
 - l'écoute et l'analyse des besoins ;
 - les techniques d'entretien et de négociation ;
 - les réponses aux objections ;
 - la vente des contraintes (crédit client, outils de fidélisation) ;
 - la conclusion ;
 - le bilan.
4. Le suivi de la tournée et des entretiens :
 - les devis ;
 - les comptes-rendus (qualité...) ;
 - le suivi de la clientèle ;
 - le règlement des litiges (et positionnement personnel...).

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de tests et simulations en organismes de formation ;
- évaluation en situation en agence.

Nombre d'heures : 56 heures.

Module 7 : Vente des contraintes

Objectifs pédagogiques : assurer la vente en maîtrisant les risques et en utilisant les outils à disposition.

Eléments du contenu :

1. Les techniques d'appréciation du risque (crédit, financement...).
2. L'ouverture et la fermeture de compte.
3. Les outils de paiement (cash, chèque, traite, virement, délégation et cession de créance...).
4. Les outils de garantie.
5. Les argumentaires de vente des contraintes.
6. La gestion des difficultés (refus à un client, impayés et leur suivi, recouvrement).

Ce module, à partir d'apports théoriques, se fera avec des mises en situation et jeux de rôles.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation en centre dans des mises en situation ;
- évaluation en entreprise dans toute nouvelle situation, et situations délicates.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine IV. – Gestion commerciale en agence

IV.1. Calculs et calculs commerciaux	21 heures
IV.2. Bureautique, informatique et documents administratifs	28 heures
Total	49 heures

Ce domaine doit permettre au salarié :

- de mieux maîtriser les opérations de calcul nécessaires dans l'exercice de son métier ;
- d'utiliser l'outil informatique dans ses tâches habituelles au sein du négoce.

Module 1 : Calculs et calculs commerciaux

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser les bases de calcul pour des opérations courantes de prise de cotes, calculs d'aires et de volumes ;
- maîtriser les bases du calcul commercial.

Eléments du contenu :

1. Révision des bases de calcul :

- opérations ;
- unités des mesures,

en vue de la prise de cotes, calculs d'aires, de surface et volumes.

2. Bases de calculs commerciaux :

- terminologie ;
- méthodes de calcul,

en vue de calculer et différencier : prix d'achat, prix de revient, prix de vente (hors taxe, TTC) remise, marge, coefficient.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et jeux de rôles ;
- évaluation en situation en agence dans les opérations courantes.

Nombre d'heures : 21 heures.

Module 2 : Bureautique, informatique et documents administratifs

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les outils informatiques et les utiliser dans des opérations courantes ;

- nommer et caractériser les différents documents administratifs utilisés par l'attaché technico-commercial (ATC) dans ses différentes tâches au sein d'un négoce du bois (et de matériaux de construction) ;

Eléments du contenu :

1. Les différents documents administratifs utilisés au sein du négoce :
 - rôle (lien aux procédures...) ;
 - utilisation ;
 - circulation.
2. La bureautique et l'informatique au sein de l'agence :
 - les outils : rôle, matériel, fonctionnalités, logiciels de base ;
 - leur utilisation dans les différentes opérations : comptage, commande, stocks, transmission d'informations ;
 - tenue à jour du fichier clients ;
 - analyse et décisions...
4. Les différents outils de communication (hors bureautique et informatique).

Lorsque l'organisme de formation est « multientreprises » il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation des savoirs en centre de formation sous forme de questionnaires et travaux pratiques ;
- évaluation en agence dans des opérations courantes de comptage, commande, gestion des stocks, transmission d'information.

Nombre d'heures : 28 heures.

Domaine V. – Hygiène et sécurité

V.1. Règles d'hygiène et sécurité au sein du négoce	7 heures
V.2. Accidents du travail et gestes et postures	7 heures
V.3. La conduite en sécurité et maîtrise des risques routiers ..	7 heures
Total	21 heures

Ce domaine doit permettre au salarié en formation de se situer au sein de l'agence en tant que personne responsable tant de sa propre sécurité que de celle des autres.

Module 1 : Règles d'hygiène et sécurité au sein du négoce

Objectifs pédagogiques :

- appréhender la réglementation en matière de prévention, de sécurité et de respect de l'environnement au sein d'un négoce et sa traduction dans le règlement intérieur et le document unique ;
- appréhender le rôle des sauveteurs secouristes du travail, du comité d'hygiène et de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), de la médecine du travail et organismes de contrôle.

Eléments du contenu :

1. La réglementation en matière de prévention et de sécurité au sein d'un négoce et leur traduction dans le règlement intérieur :

1. Pour les personnels et partenaires.
 2. Pour les clients.
 3. Pour les biens.
2. La réglementation en matière de respect de l'environnement.
3. Les rôles et missions des sauveteurs secouristes, du CHSCT, de la médecine du travail et des organismes de contrôle
4. Le document unique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM, en centre de formation ;
- questionnement spécifique au sein de l'agence sur le document unique.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Accidents du travail et gestes et postures

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les principales causes d'accidents au sein d'un négoce et leur fréquence ;
- se préserver en matière de gestes et postures.

Eléments du contenu :

1. Les accidents du travail :
 - causes principales au sein de la branche ;
 - accidents comptabilisés dans le négoce, l'enseigne, le groupe et la TF 1 ;
 - règles à suivre lors d'un accident.
2. Les bons gestes et les bonnes postures (dans son travail) :
 - cf. programme CRAM.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de tests type QCM sur les accidents du travail en centre ;
- mise en situations concrètes sur les gestes et postures tant en centre de formation qu'en négoce.

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 3 : La conduite en sécurité et maîtrise des risques routiers

Objectifs pédagogiques : maîtriser la conduite automobile.

Eléments du contenu :

1. Les risques d'accidents routiers :
 - données générales sur les accidents ;
 - analyse des facteurs générateurs d'accidents :
 - causes techniques (état des matériels...) ;
 - causes humaines (vitesse excessive, alcool, stress, déconcentration).
2. Les moyens de lutte contre les facteurs générateurs d'accidents :
 - comportement dynamique ;
 - comportement circulation ;
 - référentiel de conduite.
3. Le permis de conduire (à points) :
 - données générale et code de la route (rappels) ;
 - infractions.
4. Le constat amiable.
5. L'approche de la conduite économique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluations sous forme de QCM en centre de formation ;
- échanges réguliers entre négoce et tuteur.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine VI. – Spécificités

VI.1. Spécificités de l'entreprise	14 heures
VI.2. Spécificités de la fonction	7 heures
Total	21 heures

Ce domaine doit permettre au salarié :

- de mieux appréhender les spécificités de l'entreprise dans laquelle il exerce ;
- de mieux maîtriser sa fonction au sein du négoce et de s'auto-évaluer.

Module 1 : Spécificités de l'entreprise

Objectifs pédagogiques :

- appréhender les spécificités de l'enseigne, du groupe ou de l'entreprise d'appartenance ;
- appréhender le rôle des instances représentatives du personnel et des organisations syndicales ;
- appréhender le rôle des partenaires sociaux dans la profession ;
- appréhender le système de rémunération, de prévoyance, de retraite au sein du négoce, en lien avec la convention collective nationale (CCN n° 3287) du négoce du bois d'œuvre et produits dérivés.

Eléments du contenu :

Ce module doit permettre :

- de situer l'entreprise face à sa concurrence ;
- d'approfondir des modules dans la logique de l'entreprise, et notamment sur :
 - les avantages concurrentiels ;
 - les produits, les gammes ;
 - les messages « propres » en termes d'image et de communication ;
 - les outils et documents utilisés au sein de l'entreprise ;
- d'appréhender le rôle des instances représentatives du personnel ;
- de lire une fiche de paie et les composantes retraite et prévoyance.

Lorsque l'organisme de formation est multientreprise, il pourra confier ce module aux différentes entreprises d'origine des salariés en formation, tout en conservant la maîtrise pédagogique.

Critères et modalités d'évaluation pédagogique :

- évaluation à partir de questionnaires, tests « spécifiques » aux entreprises elles-mêmes et dans des situations courantes.

Nombre d'heures : 14 heures.

Module 2 : Spécificités de la fonction

Objectifs pédagogiques : se situer en tant que salarié d'un négoce du bois (et matériaux de construction) en caractérisant la fonction occupée.

Eléments du contenu :

Il s'agit dans ce module :

- soit d'établir avec les stagiaires eux-mêmes une fiche de fonction à compléter au fur et à mesure à des étapes différentes de la formation (en lien avec le tuteur et le responsable des ressources humaines de l'entreprise) ;
- soit d'appréhender la fiche de fonction ou de définition de tâches au sein de leur propre agence et de les aider à s'auto-évaluer et se positionner, soit en tant qu'ATC polyvalent ou spécialisé.

Ce module doit permettre au salarié en formation :

- de situer sa fonction au sein d'un négoce et de la branche (convention collective nationale n° 3287) ;
- de s'approprier les composantes de sa fonction ;
- d'énoncer les critères d'évaluation de sa fonction.

Nombre d'heures : 7 heures.

Domaine VII. – Suivi et bilan

VII.1. Journée d'accueil	7 heures
VII.2. Bilans intermédiaires et travaux sur le projet	56 heures
VII.3. Bilan final et soutenance projet	14 heures
Total	77 heures

Module 1 : Journée d'accueil

Objectifs pédagogiques :

- appréhender l'organisation de la branche et le rôle des partenaires sociaux ;
- situer le rôle de la CPNEFP ;
- situer la préparation au certificat de qualification professionnelle dans la politique de formation de la profession ;
- se situer dans le cadre de la préparation au certificat de qualification professionnelle et dans le groupe en formation.

Eléments du contenu (avec interventions de représentants de la profession et des enseignes concernées) :

1. La branche :
 - chiffres clés, évolution (explication du mot « négoce ») ;
 - organisation et rôle des partenaires sociaux.
2. La politique de formation au sein de la profession et le rôle de la CPNEFP.
3. Le CQP au sein de cette politique de formation.
4. La formation de préparation au CQP dans le cadre de contrat (ou période) de professionnalisation.
5. Les éléments de la formation suivie (planning, alternance, évaluations).
6. La constitution du groupe en formation (techniques de présentation des salariés en formation, attentes de chacun des salariés en formation, confrontation attentes des salariés en formation, projet de formation).

Nombre d'heures : 7 heures.

Module 2 : Bilans intermédiaires et travaux sur le projet

Objectifs pédagogiques :

- établir en début et fin de période de 3 mois de formation un bilan ;
- préparer le bilan final.

Eléments du contenu :

A. – Bilan intermédiaire de la formation :

1. Tests et questionnaires : autocorrectifs proposés par les différents formateurs.
2. Questionnaires sur la formation elle-même, portant sur les contenus, méthodes et relations.

B. – Préparation du bilan final :

1. Point sur le thème de soutenance et du projet conduit en négoce.
2. Préparation à la soutenance.
3. Point sur l'appropriation de la fonction.

Deux journées au minimum tous les 3 mois environ.

Nombre d'heures : 56 heures.

Module 3 : Bilan final et soutenance projet

Objectifs pédagogiques : établir le bilan final de la formation en présence du maximum d'acteurs de la formation et représentants de la profession.

Eléments du contenu :

1. Une négociation commerciale à partir d'un cas concret.
2. Une soutenance sur un dossier préparé en cours de formation (projet) :
 - dossier en rapport avec un thème exploitable en négoce ;
 - dossier présenté devant le jury et servant de base, notamment à l'évaluation :
 - des acquisitions de base ;
 - de l'appropriation de la fonction.

Nombre d'heures (préparation et jury) : 14 heures.

I. – DÉFINITION DE LA QUALIFICATION

Basée sur la convention collective nationale du négoce du bois d'œuvre et produits dérivés, cette définition vise à établir une fiche d'identité du poste en présentant :

- la fonction ;
- les principales activités ;
- les autres activités « possibles » ;
- la dépendance hiérarchique.

Elle constitue la base commune de la profession à laquelle correspond le certificat de qualification professionnelle (CQP) d'attaché technico-commercial.

Certificat de qualification professionnelle (CQP)

Attaché technico-commercial (ATC) (accès pour vendeur interne) (négoce du bois et produits dérivés)

Présentation de la fonction

Ambassadeur de la société, il développe le chiffre d'affaires, la rentabilité et le portefeuille clients (existants et prospects), dans le respect de la politique commerciale du négoce et en fonction des objectifs acceptés.

Principales activités

Acteur de la politique commerciale d'agence, tout en participant aux réunions d'agence, l'attaché technico-commercial :

- analyse de manière régulière son portefeuille clients et se fixe les moyens de le développer ;
- prépare, assure puis établit le bilan des visites organisées de clients en remontant les informations ;
- conseille, préconise, présente les produits avec, éventuellement, les fournisseurs comme appui en :
 - gérant les échantillons et documentations techniques des produits ;
 - actualisant en permanence sa connaissance des produits et en s'autoformant (fournisseurs, documentation) ;
- prend les commandes dans le respect de la délégation tarifaire et des objectifs de CA, de marge, de facturation des services et transports, jusqu'au recouvrement des créances ;
- est un des acteurs de la politique risque-crédit fixée par la direction (ouvertures de comptes, encours accordés, recouvrements, fermetures de comptes) ;
- établit (ou fait établir) des devis et assure leur suivi ;
- recueille des informations sur les clients, sur les projets (s'inscrit dans l'environnement), la concurrence (devoir d'information...) et en assure la transmission aux autres membres de l'agence ;
- participe, éventuellement, à la négociation avec les fournisseurs dans un cadre établi ;
- participe aux actions promotionnelles ;

- est acteur privilégié de la politique de fidélisation des clients ;
- assure la réponse aux appels d'offre ;
- respecte les procédures et consignes de sécurité, notamment routière.

Autres activités possibles

Participation à des commissions référencement et contribution à la gestion d'une ligne produits.

Tutorat d'un plus jeune, notamment sur les spécificités de l'entreprise, groupe ou enseigne.

Place dans l'organigramme du négoce

Placé sous la responsabilité du chef d'agence ou d'un responsable commercial :

- il est membre actif et force de proposition au sein de l'équipe commerciale ;
- il travaille en « binôme » avec la vente interne ou un correspondant interne.

II. – PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS DE RECRUTEMENT

Cette voie de préparation au certificat de qualification professionnelle (CQP) d'attaché technico-commercial (ATC) s'adresse à des salariés de négoce ayant le statut de vendeur interne, confirmé :

- soit par le CQP de vendeur interne ;
- soit par une expérience minimale de 2 ans comme vendeur interne dans l'entreprise ou dans la branche.

Cette préparation peut se faire :

- soit dans le cadre de la période de professionnalisation ;
- soit dans le cadre du plan de formation ou droit individuel à la formation (DIF) sur temps de travail ;
- soit dans le cadre du congé individuel de formation (CIF).

La sélection du public pour cette préparation est réalisée par le négoce, l'entreprise ou l'enseigne (à partir de demandes éventuelles à l'initiative des salariés) :

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimal au début de la formation	CLASSIFICATION et coefficient minimal après l'obtention du CQP	DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures formation
Attaché technico- commercial	Le salarié non titulaire du CQP de vendeur interne est classé au niveau ACT 3, échelon 1, coef- ficient 135 au minimum.			

PRÉPARATION au CQP	CLASSIFICATION et coefficient minimal au début de la formation	CLASSIFICATION et coefficient minimal après l'obtention du CQP	DURÉE de la formation en professionnalisation	NOMBRE d'heures formation
	Le salarié titulaire d'un CQP de vendeur interne est classé au niveau ACT3, échelon 2, coefficient 150 au minimum.	Niveau ACT 5, échelon 1, coefficient 190 au minimum.	10 mois	245

III. – MODALITÉS DE FORMATION

La formation se fera en alternance entre 2 pôles de formation :

- un centre de formation au sein duquel sera désigné un formateur référent ;
- une agence au sein de laquelle sera désigné un tuteur (1^{er} responsable de la formation). Tout tuteur devra suivre une formation à cette fonction assurée par un organisme différent de celui intervenant dans la formation de préparation au CQP-formation :
 - portant sur le rôle et missions ;
 - assurée par regroupements et visites tout au long de la formation du salarié préparant le certificat de qualification professionnelle (CQP) ;
- la liaison entre les 2 pôles étant assurée par un livret de suivi, des visites et contacts téléphoniques.

Le projet de fin de formation, dont le thème sera choisi en accord avec le centre de formation et le négoce, devra refléter l'aptitude du salarié à exercer la fonction d'ATC... Le travail sur le projet se fera principalement en négoce, en lien avec le tuteur, mais des points seront faits en centre de formation au cours des bilans intermédiaires.

IV. – DOMAINES DE FORMATION

a) Présentation générale

La commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) du négoce du bois :

1. A fixé à 245 heures le nombre d'heures de formation (soit 7 semaines de 35 heures).
2. A réparti la formation en 7 domaines avec :
 - d'une part, des approfondissements des domaines et modules portés dans la formation de vendeur interne ;
 - d'autre part, des compléments de formation, notamment en gestion commerciale au sein du domaine IV.

La répartition horaire proposée est la suivante :

N° domaine	APPELLATION du domaine	AXE DE FORMATION	NOMBRE d'heures
I	Connaissance du secteur	Approfondissement Actualisation	7

N° domaine	APPELLATION du domaine	AXE DE FORMATION	NOMBRE d'heures
II	Techniques et produits	Approfondissement Actualisation	35
III	Mercatique, communication, Accueil et vente, Négociation commerciale	Relations avec clients (70 heures) Relations avec fournisseurs (14 heures)	84
IV	Gestion commerciale	Approfondissement	28
V	Hygiène et sécurité	Règles Gestes et postures Conduite en sécurité et maîtrise des risques routiers	14
VI	Spécificités	Approche de la fonction et des différences avec vendeur interne	14
VII	Suivi et bilan	Suivi personnalisé et préparation projet Jury et soutenance projet	63
	TOTAL		245

b) Présentation de chaque domaine de formation

Domaine I. – Connaissance du secteur

But :

A partir de l'expérience acquise, permettre aux salariés en formation de synthétiser et stabiliser leurs connaissances et de se situer :

- au sein de la branche professionnelle ;
- face aux évolutions actuelles et évolutions envisagées.

Contenu :

1. Point sur la branche (du négoce du bois et produits dérivés) :
 - historique ;
 - organisation.
2. Point sur le marché et enseignes :
 - évolutions actuelles ;
 - évolutions envisagées.

3. Point sur l'entreprise :

- évolutions stratégiques ;
- démarche qualité.

4. Point sur les fournisseurs et référencement.

Méthodes :

- échanges d'expériences ;
- apports complémentaires ;
- élaboration de tableaux synthétiques.

Nombres d'heures : 7 heures.

Domaine II. – Techniques et produits

But :

A partir de l'expérience acquise et des interrogations des salariés en formation :

- appréhender les caractéristiques techniques des nouveaux produits et produits les plus demandés par les clients en tournée ;
- préparer des argumentaires sur les produits les plus demandés.

Contenu :

1. Les produits de base pour un ATC :

- 20/80 ;
- produits nouveaux.

2. L'argumentation relative aux produits les plus demandés :

- recherche ;
- échanges avec ATC confirmés.

Méthodes :

- travaux personnels ;
- travaux de groupe ;
- apports complémentaires ;
- échange avec ATC confirmés.

Nombre d'heures : 35 heures.

Domaine III. – Mercatique, communication,
accueil et vente, négociation commerciale

1. Relations avec clients

But :

Permettre aux salariés en formation d'acquérir les connaissances de base ou de se perfectionner en matière d'entretiens et de négociation commerciale.

Contenu :

I. – L'approche commerciale :

- les différents types d'approche commerciale (prospection maintenance, reconquête) ;
- les différentes actions pour chaque type d'approche (face à face, phoning, télématique).

II. – Entretien et négociation commerciale :

1. La préparation commerciale :

- l'approche et la gestion du secteur ;
- l'analyse du portefeuille clients (existants et évolutions prospects) ;
- l'organisation et le planning :
 - priorisation (produits, secteurs, prospects...) ;
 - préparation de chaque entretien envisagé ;
- la prise de rendez-vous.

2. L'organisation et la gestion du temps.

3. L'entretien commercial :

- l'écoute et l'analyse des besoins ;
- les techniques d'entretien et de négociation ;
- Les réponses aux objections ;
- la vente des contraintes (cf. 3) ;
- la conclusion et la proposition commerciale ;
- le bilan.

4. Le suivi des entretiens :

- les devis ;
- les compte-rendus (qualité...) ;
- le suivi de la clientèle ;
- le règlement des litiges (et positionnement personnel...).

III. – La vente des contraintes :

- les techniques d'appréciation du risque (crédit, financement...) ;
- l'ouverture et la fermeture de compte... ;
- les outils de paiement (cash, chèque, traite, virement, délégation et cession de créance...) ;
- les outils de garantie ;
- les argumentaires de vente des contraintes ;
- la gestion des difficultés (refus à un client, impayés et leur suivi, recouvrement).

Méthodes :

- mise en situation ;
- apports théoriques ;
- échanges d'expériences.

Nombre d'heures : 70 heures (56 heures pour les points 1 et 2, 14 heures pour le point 3).

2. Relations avec fournisseurs

But :

Appréhender la chaîne logistique et se situer dans le respect des directives du négoce (ou de l'enseigne) par rapport aux fournisseurs.

Contenu :

1. L'approche de la négociation des achats et approvisionnements.
2. La relation avec les fournisseurs en tant qu'appui technique sur :
 - les nouveaux produits ;
 - les réponses techniques (normes, garanties...) ;
 - les tournées en accompagnement.
3. La chaîne logistique et le suivi :
 - de l'amont en aval ;
 - en lien avec la direction et l'équipe de l'agence.

Méthodes :

- mise en situation ;
- apports théoriques ;
- échanges d'expériences.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine IV. – Gestion commerciale

But :

A partir de l'expérience et des questions des salariés en formation, permettre à chacun d'être plus à l'aise en gestion commerciale :

- la marge ;
- les tarifs.

Contenu :

1. Les calculs et calculs commerciaux pour un ATC :
 - rappels ;
 - cas concrets.
2. Les tarifs : composition d'un prix.
3. La marge :
 - définition ;
 - respect.

Compléments spécifiques à la fonction d'ATC par rapport à la fonction de vendeur interne.

Méthodes :

- échanges ;
- apports théoriques.

Nombre d'heures : 28 heures.

Domaine V. – Hygiène et sécurité

But :

A partir de l'expérience des stagiaires :

- faire le point sur les règles d'hygiène et de sécurité au sein du négoce ainsi que sur gestes et postures ;
- maîtriser la conduite automobile.

Contenu :

I. – Les règles d'hygiène et de sécurité au sein du négoce :

1. Réglementation en matière de prévention et de sécurité.
2. Réglementation en matière de respect de l'environnement.
3. Rôles et missions des différents intervenants en matière d'hygiène et sécurité.

II. – Les gestes et postures :

1. Rappels sur les accidents du travail.
2. Les bons gestes et les bonnes postures dans son travail.

III. – La conduite en sécurité et maîtrise du risque routier :

1. Les risques d'accidents routiers :

- données générales sur les accidents ;
- analyse des facteurs générateurs d'accidents ;
- causes techniques (état des matériels) ;
- causes humaines (vitesse excessive, alcool, stress, déconcentration) ;

2. Les moyens de lutte contre les facteurs générateurs d'accidents :

- comportement dynamique ;
- comportement circulation ;
- référentiel de conduite.

3. Le permis de conduire à points :

- données générales et code de la route (rappels) ;
- infractions.

4. Le constat amiable.

5. Approche de la conduite économique.

Méthodes :

- travaux personnels et de groupe, mise en situation ;
- rappels et vérification en négoce.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine VI. – Spécificités

But :

Permettre aux salariés en formation d'énoncer les différences entre les fonctions de vendeur interne et d'ATC et d'échanger sur ce sujet avec des ATC confirmés ayant été au préalable vendeur interne.

Contenu :

La fonction d'ATC :

- tâches et missions, respect des procédures ;
- relations au sein de l'agence :
 - travail avec collègues ;
 - lien avec direction.
- relations hors agence :
 - clients ;
 - fournisseurs.

Méthodes :

- travaux personnels et de groupe (avec élaboration possible de fiches métiers) ;
- échanges avec ATC confirmés.

Nombre d'heures : 14 heures.

Domaine VII. – Suivi, bilan, ouvertures, projet

But :

- assurer un suivi personnalisé par rapport au changement de fonction ;
- encadrer la conduite d'un projet à présenter en jury final avec implication du tuteur du négoce.

Contenu :

1. Journée d'accueil (7 heures) :

- clarification des objectifs de la période de formation ;
- clarification des attentes et du projet individuel des stagiaires.

2. Journées de suivi et préparation d'un projet (42 heures) avec bilans intermédiaires :

- choix du thème en lien avec le négoce ;
- bases de recherche (à poursuivre en négoce avec tuteur et autres salariés...) ;
- préparation à la soutenance.

3. Journées de bilan final (14 heures) :

- entretien ;
- soutenance du projet.

Méthodes :

- apports théoriques ;
- travaux personnels ;
- travaux de groupe.

Nombre d'heures : 63 heures.