

RÉFÉRENTIEL DU CQPM

TITRE DU CQPM : **Conseiller(ère) technique clientèle en agroéquipements**

I OBJECTIF PROFESSIONNEL DU CQPM

Le (la) titulaire du CQPM exerce son activité dans les entreprises du secteur des agroéquipements, au sein des services après-vente des constructeurs et importateurs, de leurs centres de formation ou de leurs services techniques. Il (elle) peut également exercer auprès des entreprises indépendantes, des services de maintenance de coopératives agricoles, ou encore des cabinets de consultants extérieurs intervenants dans la formation, l'après-vente ou les homologations. Mobile, il (elle) peut être potentiellement amené(e) à intervenir à l'étranger en fonction de la situation géographique de la maison mère.

Le (la) conseiller(ère) technique clientèle est amené(e) à gérer parallèlement, alternativement ou successivement en fonction de la structure dans laquelle il (elle) appartient, les fonctions de technicien d'après-vente, de formateur technique, d'inspecteur technique, et, le cas échéant, de responsable des homologations de matériels fabriqués à l'étranger que son entreprise commercialise.

Il (elle) est chargé(e) de faire appliquer la stratégie définie par l'entreprise auprès du réseau en matière de matériels agricoles, généralement sous l'autorité du (de la) chef des ventes ou du (de) directeur (trice) commercial(e) . Il (elle) dispose d'un contact clientèle facile, d'une connaissance avérée de l'environnement agricole, mais dispose également de compétences techniques lui permettant d'embrasser la fonction le plus largement possible, étant amené(e) à coordonner des opérations de maintenance ou de remise en conformité de matériels.

Il (elle) réalise ou assure l'assistance et le support technique auprès du client de l'entreprise, en France comme à l'étranger, en vue de prévenir et de résoudre des problèmes techniques d'exploitation et d'entretien par l'apport de solutions techniques selon des impératifs de qualité et de délais. Il (elle) est amené(e) à assurer la relation clientèle, parfois en réglant des conflits, notamment s'il (elle) doit gérer des reprises matériels ou des garanties.

Le (la) conseiller(ère) s'informe de l'évolution du secteur des matériels agricoles, s'enquiert des remarques des clients et des utilisateurs et aide aux règlements des réclamations et des litiges liés à la qualité ou la disponibilité des pièces ou des matériels. Il (elle) rédige des rapports ou des comptes rendus pour faire remonter les informations et renseigner les tableaux de bord de gestion de l'activité. C'est avant tout une personne de contact. Il (elle) doit être en mesure de conseiller et de faire évoluer les pratiques du terrain, afin de répondre aux exigences de ses clients.

Il (elle) négocie avec les clients dans le cadre d'opérations commerciales liées à son activité ou l'administration dans le cadre de la remise en conformité et/ou l'homologation des matériels ou véhicules. Le (la) conseiller(ère) est polyvalent(e) dans son domaine d'activité, il (elle) est amené(e) à exercer des activités de formateur technique à partir des kits pédagogiques des constructeurs, et parallèlement des fonctions de service après-vente.

Ses interventions à dominante techniques se font en utilisant des méthodes précises, tenant compte des procédures internes de l'entreprise, et nécessitent une bonne maîtrise de l'anglais. Quand ses interventions ou missions nécessitent une confrontation avec une tierce personne (telle que le client, ou le fonctionnaire dans le cas d'homologations), il (elle) est capable de s'adapter à la situation et de réagir dans l'instant.

Sa manière de communiquer est essentielle, car bien que technique, sa mission est aussi commerciale et corrobore un aspect relationnel très important. De la même façon, il (elle) communique impérativement avec l'ensemble des services de l'entreprise pour faire remonter les informations du terrain, collecte et transmet les incidents matériels rencontrés.

Les activités ou missions, résultantes du champ d'application défini précédemment, du (de la) conseiller (ère) technique clientèle en agroéquipement peuvent porter à titre d'exemples non exhaustifs sur :

- *Le développement et déploiement des actions commerciales ;*
- *L'animation d'un réseau commercial en agroéquipements ;*
- *L'organisation et la gestion des activités de l'après-vente.*

Dans ce cadre, le (la) titulaire de la qualification doit être capable de :

- 1) Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs impartis ;**
- 2) Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise ;**
- 3) Rendre compte de son activité ;**

- 4) Animer un réseau commercial client ou concessionnaire ;**
- 5) Assurer la relation et le suivi client ;**

- 6) Coordonner les processus d'interventions techniques après-vente ;**
- 7) Mettre en œuvre des formations techniques ;**
- 8) Conseiller sur la remise en conformité des matériels.**

II REFERENTIEL DE CERTIFICATION

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
1- Réaliser un plan d'actions commerciales dans le cadre des objectifs qui lui sont impartis	Sur la base d'objectifs prédéterminés.	Les objectifs globaux et/ou spécifiques sont connus et qualifiés (Chiffre d'affaires, volumes, marges, secteur géographique....).
		Les étapes et actions sont déterminées et des indicateurs de suivi sont mis en place. Les potentiels du secteur visé sont analysés. Les clients et prospects sont ciblés et référencés. Les budgets sont établis et validés.
2- Contribuer à la veille technologique et concurrentielle de l'entreprise	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise	Les éléments se rapportant aux marchés, aux produits et/ou aux services et à leurs évolutions sont collectés à l'occasion du travail de terrain et restitués aux services et interlocuteurs intéressés dans l'entreprise (marketing, commercial, bureau d'études, logistique ...).
		Les attentes des clients, les évolutions de leurs besoins, sont identifiées et communiquées aux différents services concernés de l'entreprise.
3- Rendre compte de son activité	Dans un contexte de marché identifié, selon les procédures de l'entreprise.	Des compte-rendu d'activité clairs et exploitables sont réalisés conformément aux processus applicables dans l'entreprise et transmis aux destinataires prévus.
		Les conditions de succès comme les contraintes et résistances rencontrées sont identifiées, caractérisées et analysées. Si besoins, des pistes d'amélioration sont proposées.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
4- Animer un réseau commercial client ou concessionnaire	Avec le ou les client(s) ou concessionnaire(s). A partir : - des objectifs de vente ; - des tableaux de bords de vente ; - de la stratégie marketing ; - des procédures internes de l'entreprise ; - des catalogues produits et/ou plaquettes commerciales, des matériels proposés.	L'évolution des ventes du secteur est analysée avec les concessionnaires ou les clients.
		Les actions commerciales nécessaires pour réaliser les objectifs sont définies avec les concessionnaires ou les clients.
		Les actions de terrains sont organisées et réalisées (salons, démonstrations,...).
		La maîtrise de l'anglais est caractérisée au minimum : <ul style="list-style-type: none"> - par la compréhension des termes et notions essentiels liés à la vente des matériels et des services associés de l'entreprise ; - en prenant part sans préparation à une conversation technique et en articulant des expressions techniques de manière simple en donnant des raisons et des opinions sur les matériels de l'entreprise ; - en écrivant un texte simple et cohérent sur un sujet relatif à la vente et/ou à la négociation.
5- Assurer la relation et le suivi client	A partir : - du dossier de vente du client ; - des outils de gestion de la relation client (GRC) ; - des procédures internes à l'entreprise.	La mise à jour des données client est enregistrée dans l'outil de gestion.
		Les moyens de mesure de la satisfaction client sont mis en œuvre (enquête de satisfaction favorable, compte rendu de visite favorable,...).
		Les réclamations ou les litiges sont réglés en appliquant les procédures internes.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
6- Coordonner les processus d'interventions techniques après-vente	En liaison avec les services marketing, logistique ou interne, les experts,	Les processus d'interventions après-vente (tests, diagnostics, opérations de maintenance, garanties, homologations, ...) sont rédigés en fonction des priorités de l'entreprise et des procédures internes. Ils sont fiables, compréhensibles et exploitables par un tiers.
	Et, à partir : - des méthodes et analyses prévues par le constructeur ;	Les actions préventives et/ou correctives sont planifiées.
	- des véhicules, matériels, organes prototypes et séries ; - de la documentation technique ; - de la démarche qualité de l'entreprise ; - des textes réglementaires en vigueur ;	Les conseils techniques spécifiques aux matériels ou à la gamme concernée sont livrés au réseau ou au client final. Les informations relatives à la démontabilité, l'accessibilité et la réparabilité des pièces et des matériels, ainsi que les incidents techniques rencontrés en après-vente, sont collectés et transmis aux services compétents.
	- des procédures internes de test. Et, le cas échéant : - du dossier antérieur d'homologation ; - des outillages nécessaires à la réalisation des tests hormis ceux réalisés par l'UTAC ; - d'un équipement photographique.	Dans le cadre des homologations : Le dossier technique de la machine est constitué, incluant le dossier réglementaire fourni par l'UTAC et les résultats des essais effectués. Les documents d'homologation sont clairs et exploitables par les services compétents. Le dossier d'homologation, les machines ou matériels sont présentés et argumentés aux services compétents (DREAL notamment) et le procès-verbal de réception est signé.

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
7- Mettre en œuvre des formations techniques	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des kits pédagogiques constructeurs, cours et supports de formation constructeur ; - des livrets de formation constructeur ; - des outillages et équipements d'atelier ; - des supports de démonstration ; - de salles équipées de moyens audio-visuels et bureautiques ; - des informations fournies par le constructeur, (documents après-vente) ; - de la démarche qualité de l'entreprise et des procédures internes. 	<p>Les actions ou séquences de formation (sur un matériel agricole, un produit, une méthode de travail, une technologie, un équipement,...) sont organisées et planifiées.</p>
		<p>Les actions ou séquences individuelles ou collectives de formation sont réalisées conformément aux supports fournis.</p>
		<p>Les contenus et la démarche de formation sont adaptés à l'auditoire et au contexte local.</p>
		<p>Les réponses liées aux questionnements des stagiaires ou liées aux incidents matériels sont traitées.</p>
		<p>Les connaissances transmises et les compétences professionnelles acquises sont évaluées conformément aux supports fournis.</p>
		<p>Les propositions de formation complémentaires sont transmises à la hiérarchie le cas échéant.</p>

Capacités professionnelles	Conditions de réalisation	Critères observables et ou mesurables avec niveau d'exigence
8- Conseiller sur la remise en conformité des matériels	<p>A partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la description du symptôme décrit par le client, le réceptionnaire, l'agent de la concession, ou le réparateur ; - de la documentation technique ; - de l'historique du matériel ; - des outils et moyens de diagnostics et de mesure ; - des bancs et matériels de contrôle et de mesure ; - des conditions réglementaires permettant de pratiquer des tests ou des essais dynamiques ou statiques ; - des préconisations de maintenance constructeur. 	<p>L'origine du problème est recherchée en appliquant une méthodologie adaptée. Les hypothèses de dysfonctionnements sont émises.</p>
		<p>Le matériel de diagnostic, les moyens de mesure ayant été mis en œuvre sont adaptés. Les résultats sont exploités, vérifiés et interprétés.</p>
		<p>Les tests, essais ou interventions à réaliser sont proposés en intégrant les contraintes d'hygiène, de sécurité (risques professionnels, ...), d'environnement (recyclage,...), et de méthodologie du constructeur.</p>
		<p>La qualité de remise en conformité est vérifiée et contrôlée.</p>
		<p>Les interventions complémentaires éventuellement à réaliser sont signalées.</p>
		<p>Les éléments nécessaires sont fournis au service comptable (pièces, matériels, consommables, temps passé,...).</p>

III CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Pour que le candidat¹ soit déclaré admissible par le jury de délibération l'ensemble des capacités professionnelles décrites dans le référentiel de certification doit être acquis.

IV MODALITES D'EVALUATION

IV.1 Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

✓ Tout engagement dans une démarche ayant pour objet le CQPM (formation, validation des acquis..) implique l'inscription préalable du candidat à la certification auprès de l'UIMM territoriale centre d'examen.

✓ L'UIMM territoriale centre d'examen et l'entreprise ou à défaut le candidat (VAE, demandeurs d'emploi...) définissent dans un dossier qui sera transmis à l'UIMM centre de ressource, les modalités d'évaluation qui seront mises en œuvre en fonction du contexte parmi celles prévues dans le référentiel de certification.

✓ Les modalités d'évaluation reposant sur des activités ou projets réalisés en milieu professionnel sont privilégiées. Dans les cas exceptionnels où il est impossible de mettre en œuvre cette modalité d'évaluation et lorsque cela est prévu dans le référentiel de certification, des évaluations en situation professionnelle reconstituée pourront être mises en œuvre.

IV.2 Mise en œuvre des modalités d'évaluation

Les capacités professionnelles sont évaluées à l'aide des critères avec niveau d'exigence et selon les conditions de réalisation définies dans le référentiel de certification.

A) Validation des capacités professionnelles

L'acquisition de chacune des capacités professionnelles est validée sur la base :

- ✓ des différentes évaluations ;
- ✓ de l'avis de l'entreprise ;
- ✓ de l'entretien avec le candidat.

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Présentation des projets ou activités réalisés en milieu professionnel

Le candidat transmet un rapport à l'UIMM territoriale centre d'examen, dans les délais et conditions préalablement fixés, afin de montrer que les capacités professionnelles à évaluer selon cette modalité ont bien été mises en œuvre en entreprise à l'occasion d'un ou plusieurs projets ou activités.

La présentation de ces projets ou activités devant une commission d'évaluation permettra au candidat de démontrer que les exigences du référentiel de certification sont satisfaites.

b) Avis de l'entreprise

L'entreprise (tuteur, responsable hiérarchique ou fonctionnel...) donne un avis en regard du référentiel de certification (capacités professionnelles et/ou critères) sur les éléments mis en œuvre par le candidat lors de la réalisation de projets ou activités professionnels.

c) Evaluation en situation professionnelle réelle

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans le cadre d'activités professionnelles réelles. Cette évaluation s'appuie sur:

- ✓ une observation en situation de travail ;
- ✓ des questionnements avec apport d'éléments de preuve par le candidat.

d) Évaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée

L'évaluation des capacités professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise : (Supprimer la rubrique inutile si nécessaire)

- ✓ par observation avec questionnements, ou :
- ✓ avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat.

¹ le terme générique « candidat » est utilisé pour désigner un candidat ou une candidate.