

REFERENTIEL DU CQPM

Titre du CQPM : animateur du développement commercial de l'entreprise par l'international

REFERENTIEL D'ACTIVITES DU CQPM

1.1. Mission (s) et activités visées par la certification professionnelle

L'animateur du développement commercial de l'entreprise par l'international gère un projet de développement import/export, il participe au maintien et au développement des ventes/achats de l'entreprise sur un pays étranger donné et identifié, il met également en place des outils utiles au développement et au suivi du projet de développement import/export de l'entreprise.

En fonction des différents contextes et/ou organisations des entreprises, les missions ou activités du titulaire portent sur :

- Le cadrage de projet
- Le développement commercial par l'international
- Le maintien et la pérennisation d'une activité commerciale à l'international

1.2. Environnement de travail

L'animateur du développement de l'entreprise par l'international exerce une partie de son activité au sein de l'entreprise, il peut être amené à se déplacer dans un pays étranger. Implicitement, il doit s'exprimer dans plusieurs langues étrangères en complément de l'anglais, indispensable dans l'exercice de ses missions.

1.3. Interactions dans l'environnement de travail

L'animateur du développement de l'entreprise par l'international exerce son activité sous la responsabilité du chef d'entreprise, du directeur commercial / des achats, ou du directeur import / export. Il est amené à mobiliser les compétences techniques de tous les services (production, marketing, financier...) de l'entreprise pour participer au projet de développement de l'entreprise sur un pays étranger donné.

De plus, il lui est nécessaire de développer des activités commerciales afin de consolider son portefeuille de clients et prospects afin d'assurer la pérennisation de son activité.

2. REFERENTIEL DE COMPETENCES

2.1. Compétences et connaissances afférentes au CQPM visé :

Pour cela, il (elle) doit être capable de :

Blocs de compétences	Compétences professionnelles	Connaissances associées
BDC Le cadrage de projet	1. Traduire une demande en objectifs opérationnels	<i>Définition et analyse d'un cahier des charges</i> <i>Planification des tâches et affectation des ressources</i>
	2. Structurer et planifier tout ou partie des activités liées à un projet	
BDC Le développement commercial par l'international	1. Assurer le suivi de l'activité de développement à l'étranger	<i>Connaissances des langues étrangères</i> <i>Les techniques et les étapes de la négociation commerciale.</i> <i>Des logiciels spécifiques de gestion commerciale.</i> <i>Les outils de communication informatiques.</i>
	2. Présenter et assurer la promotion d'une organisation ou d'un produit	
	3. Développer des marchés étrangers (achats/ventes)	
BDC Le maintien et la pérennisation d'une activité commerciale	1. Maintenir les relations avec les clients/fournisseurs de l'entreprise	<i>Les marchés industriels (filiale, branche, secteurs, contextes).</i> <i>Savoir s'informer sur l'évolution des marchés.</i> <i>L'environnement socio-économique et industriel.</i> <i>Le rôle du technico-commercial industriel dans la veille commerciale.</i>
	2. Assurer une veille stratégique et commerciale	

3. REFERENTIEL D'EVALUATIONS

3.1. Conditions de réalisation et d'évaluation des compétences professionnelles selon les critères mesurables, observables et les résultats attendus.

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>1. Traduire une demande en objectifs opérationnels</p>	<p>A partir d'une mission confiée à caractère technique ou organisationnel.</p> <p>L'ensemble des éléments relatifs à la demande est fourni, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cahier des charges ; • Clarification de la demande du client ; • Contexte et enjeux ; • Problématique ; • Résultats attendus ; • Spécification des besoins ; • ... 	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> La demande est analysée méthodiquement (clarification, faisabilité, étude), pour cela à titre d'exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différentes sources d'informations sont exploitées de manière exhaustives et leur pertinence est justifiée ; • L'objectif du projet est considéré dans sa globalité, les limites du projet sont parfaitement appréhendées ainsi que sa faisabilité ; • Les contraintes, risques et opportunités liées au projet sont justement appréciés et intégrés à la méthodologie de conduite de projet ; • L'impact organisationnel et humain est pris en compte ; • Les exigences du client (interne ou externe) sont parfaitement transcrites (en termes de qualité, cout, délai). <p>Les solutions proposées sont pertinentes au regard de la problématique de départ et des gains attendus,...</p> <p>Le cas échéant la protection intellectuelle est envisagée (ou proposée).</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> Le choix des outils d'analyses est adapté à la nature, la typologie et à la complexité du projet ainsi qu'à la culture de l'entreprise (par exemple : Entretiens, analyse fonctionnelle, ...).</p> <p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> L'analyse de la demande formalisée traduit bien les exigences et besoins réels du client, elle permet de cadrer le projet voire de le réadapter, elle est exploitable et partageable. Toute information nécessaire est recherchée auprès des interlocuteurs (parties prenantes).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La demande tient compte de l'ensemble des éléments antérieurs et/ou en interaction avec d'autres projets. La demande prend en considération les éléments réglementaires (sécurité, environnement), ainsi que les exigences en termes de qualité, coût et délais.</p>	<p>L'ensemble des objectifs sont clairement définis, ils sont formulés de manière opérationnelle en cohérence avec la mission confiée, ils sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exprimés de manière univoque et contextualisés, ils correspondent à une finalité • Mesurables au travers d'indicateurs. • Réalistes et réalisables... <p>Le périmètre du projet est clairement identifié et les activités « gérables » qui en découlent ainsi que les livrables attendus sont définis.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>2.Structurer et planifier tout ou partie des activités liées à un projet</p>	<p>A partir d'un cahier des charges général</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> La méthode de planification est adaptée à la typologie de projet et aux normes en vigueur (par exemple : Méthode PERT, Méthode des potentiels,...).</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> L'utilisation des outils de planification est en cohérence avec les moyens matériels de l'entreprise (logiciel de gestion de projet) ainsi que du niveau de complexité du projet à conduire (nombre d'interactions, nombre de tâches,...).</p> <p><u>En matière de liens professionnels / relationnels :</u> Les données relatives à la planification sont collectées, structurées méthodiquement et justifiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décomposition du projet global en tâches et activités • Nature (libellé) d'activités liées au projet, • Antériorités des activités entre elles, • Durée estimée par activité, • Ressources nécessaires pour chaque activité, • Contraintes du projet (date de début, date de fin, contraintes emploi du temps,...) • Analyse des risques pour chaque tâche • ... <p>Leur cohérence est vérifiée auprès des différentes parties prenantes.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> La planification est optimisée en tenant compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des tâches critiques, des contraintes, des marges de manœuvre, des échéances, des possibilités de jalonnement, de lissage des ressources.... • Des points de validation et de cadrage (instance de pilotage) définis à des moments stratégiques. • Des séances de travail nécessaires (rythme, nature de la réunion, personnes conviées en fonction de leur contribution au projet...) • ... <p>La disponibilité des ressources nécessaires est vérifiée.</p>	<p>Un calendrier prévisionnel ainsi qu'un état d'engagement prévisionnel sont proposés et commentés de manière pertinente. Des indicateurs de suivi d'avancement pour chaque activité sont proposés, leur pertinence est justifiée.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>3.Assurer le suivi de l'activité de développement à l'international</p>	<p>Sur la base d'informations et d'interlocuteurs connus :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le client / fournisseur ; • L'équipe projet ; • Bases de données. 	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> L'animateur collecte les informations utiles au suivi du développement à l'international auprès de l'équipe projet selon les modalités en vigueur au sein de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remontées de données par le système d'information de l'entreprise ; • Réunions régulières avec l'équipe projet. <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> L'usage des outils informatiques est maîtrisé. Le tableau de bord avec les indicateurs spécifiques à l'entreprise est renseigné. Les outils de suivi de l'activité de développement à l'international sont utilisés conformément aux procédures de l'entreprise. La maîtrise de l'anglais voire d'une autre langue étrangère est justifiée.</p> <p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> L'ensemble des résultats est diffusé auprès des directions (équipe de direction, responsables de service...) et aux commerciaux. Les écarts sont remontés aux interlocuteurs concernés.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les actions validées sont mises en œuvre dans la limite de son champ de responsabilité en tenant compte des contraintes telles que, par exemple, la disponibilité des ressources, les délais, la réglementation du droit du travail, santé et la sécurité au travail, ... Les règles liées à la cybersécurité sont appliquées.</p>	<p>Le suivi de l'activité de développement à l'international est assuré (tableaux de bord, budget prévisionnel...): les données commerciales et financières sont consignées. Les risques liés à l'activité de développement international sont bien pris en compte</p> <p>Les écarts constatés sont analysés et donnent lieu à des propositions d'adaptation du projet ou de sa conduite (par exemple : possibilité de décalage d'une activité en fonction des marges de manœuvre, de jalonnement, de renforcement des ressources, ...).</p> <p>Les informations en provenance du terrain (venant par exemple des commerciaux) sont analysées, traitées, validées et diffusées.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>4. Présenter et assurer la promotion d'une organisation ou d'un produit</p>	<p>A partir des directives générales fixées par la Direction de l'entreprise.</p> <p>A partir des outils, méthodes et moyens mis à disposition.</p> <p>En relation avec les différents services de l'entreprise.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les échanges avec les différents interlocuteurs sont structurés (sous forme de document écrit et/ou informatisé) et montrent une compréhension réciproque.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> Les outils informatiques sont utilisés selon le contexte et en fonction de leur efficacité ils sont adaptés à l'interlocuteur. La maîtrise de l'anglais voire d'une autre langue étrangère est justifiée par le caractère international du projet</p> <p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> L'activité est réalisée en collaboration / en lien avec les activités marketing et communication ou interlocuteurs dédiés selon la taille de l'entreprise. Les informations collectées sont partagées avec les autres services et la hiérarchie à des fins de validation (pertinence, performance de l'argumentaire...) L'argumentaire est présenté auprès des cibles commerciales (clients / fournisseurs).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> L'argumentaire doit être en cohérence avec la politique générale de l'entreprise. Les outils informatiques sont utilisés en appliquant les règles liées à la cybersécurité.</p>	<p>L'entreprise ou le produit de l'entreprise est décrit(e) en français et en anglais voire dans une autre langue en accord avec le projet et en utilisant le vocabulaire, la syntaxe et les expressions adaptés au contexte professionnel et à la stratégie de l'entreprise à l'international :</p> <p>-Pour un produit : utilité (valeur), prix, caractéristiques (aspect, forme, taille, couleur), valeur ajoutée (par rapport aux autres produits)...</p> <p>-Pour une organisation : activités, localisation, stratégie, ...</p> <p>Les risques liés à l'activité de développement international sont bien pris en compte</p> <p>Les différences interculturelles sont prises en compte dans les échanges.</p> <p>Un argumentaire de promotion doit être élaboré, structuré et formalisé pour une communication optimale à l'interlocuteur (client / fournisseur ...) dans un objectif d'engagement d'une relation commerciale multiculturelle.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>5. Développer des marchés (achats/ventes) à l'international</p>	<p>A partir des règles et procédures en vigueur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • dans l'entreprise ; • dans le pays d'expédition ; • dans le pays de destination. <p>A partir des outils de marketing préconisés par l'entreprise.</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les clients et prospects ou fournisseurs à contacter sont identifiés et recensés dans une base de données prévue à cet effet. Les actions d'achats/ventes se réalisent à partir des échanges avec les clients / fournisseurs étrangers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visite de l'animateur vers le client / fournisseur ; • Echanges dématérialisés (validation par un écrit). 	<p>Les demandes et besoins des clients ou prospects internationaux rencontrés sont analysés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations énoncées par les clients et fournisseurs sont identifiées et synthétisées. • Les échanges sont structurés et montrent une compréhension réciproque des deux parties. Les termes utilisés sont adaptés au contexte de l'échange et formalisés sous forme de compte-rendu utilisant un vocabulaire, une syntaxe et des expressions professionnelles adaptées. <p>La proposition commerciale élaborée est adaptée au besoin du client à partir des différents produits proposés par son entreprise.</p> <p>La proposition commerciale prend en compte les règles et procédures en vigueur dans l'entreprise, dans le pays d'expédition, dans le pays de destination.</p> <p>Les documents prévus à cet effet sont renseignés (contrats, certifications...).</p>
		<p><u>En matière de moyens utilisés :</u> L'usage des outils informatiques est maîtrisé. Les outils de marketing sont utilisés en prenant en compte le pays ciblé. La maîtrise de l'anglais voire d'une autre langue étrangère est justifiée.</p>	
		<p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> Les résultats (commandes) sont transmis aux services concernés (commercial, production, achats...) Les acteurs liés à la réglementation de l'échange commercial sont intégrés au processus d'achats/ventes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Douanes ; • Organismes normatifs ; • ... 	
		<p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les actions sont conduites en respectant la politique qualité de l'entreprise et l'intérêt des deux parties (coûts, délais, ...). Les règles liées à la cybersécurité sont appliquées.</p>	

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Critères mesurables et observables	Résultats attendus
<p>6. Maintenir les relations avec les clients/fournisseurs de l'entreprise</p>	<p>A partir des règles et procédures en vigueur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dans l'entreprise, - dans le pays d'expédition, - dans le pays de destination, <p>A l'aide d'un outil de gestion informatisé et en fonction du contrat</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les retours clients et fournisseurs sont analysés, capitalisés. Les données sont capitalisées dans l'outil de gestion informatisé prévu à cet effet. Les problématiques sont cernées et traitées sous forme de plans d'action.</p> <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> L'outil de gestion informatisée est utilisé. Les outils de bureautique sont maîtrisés et utilisés.</p> <p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> Les données relatives aux clients et aux fournisseurs sont transmises à la hiérarchie. Elles sont aussi transmises aux autres services concernés pour garantir la continuité de la relation commerciale et assurer la réactivité. Les informations recueillies et capitalisées sont partagées avec les interlocuteurs concernés (hiérarchie, commerciaux...).</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> L'animateur doit s'assurer de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La compatibilité des systèmes d'informations ; • La sécurité des données échangées (cyber sécurité). 	<p>La prise d'information auprès des clients et fournisseurs (questions, attentes, exigences, insatisfaction...) est assurée de manière régulière et traçable :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les informations énoncées par les clients et fournisseurs sont identifiées et synthétisées. • Les échanges sont structurés et montrent une compréhension réciproque des deux parties. Les termes utilisés sont adaptés au contexte de l'échange et formalisés sous forme de compte-rendu utilisant un vocabulaire, une syntaxe et des expressions professionnelles adaptées. <p>A partir des éléments recueillis, des solutions d'amélioration sont proposées et formalisées dans un plan d'actions. Les solutions d'améliorations peuvent porter sur la qualité, les délais, la communication, les tarifs.</p>

Compétences professionnelles	Conditions de réalisation	Manières d'agir	Résultats attendus
<p>7. Assurer une veille stratégique et commerciale</p>	<p>Sur la base d'informations, d'interlocuteurs et de structures spécifiques</p>	<p><u>En matière de méthodes utilisées :</u> Les recherches menées sont réalisées selon une méthodologie définie par l'entreprise et garantissent la pertinence du travail mené (informations de veille). L'animateur doit s'assurer de la valeur des informations recueillies selon une méthode de triangulation (3 sources donnant la même information) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence ; • Véracité ; • Concordance <p><u>En matière de moyens utilisés :</u> Les outils de veille stratégique et commerciale de l'entreprise sont utilisés (Base de données, abonnements, appartenance à des réseaux professionnels...), ainsi que les outils bureautiques.</p> <p><u>En matière de liens professionnels/relationnels :</u> Les informations recueillies en veille sont partagées avec les collaborateurs (équipe projet, responsables de service concernés...) et transmises à la hiérarchie, et consignées dans le système d'information. Les informations exploitées et identifiées sont retranscrites, à destination des personnes concernées, sous forme de documents (étude de marché, rapport d'étonnement...), d'interventions orales.</p> <p><u>En matière de contraintes liées au milieu et environnement de travail :</u> Les outils informatiques sont utilisés en appliquant les règles liées à la cyber-sécurité.</p>	<p>Une veille commerciale et stratégique est formalisée et exercée sur une ou des zone(s) géographique(s). A titre d'exemple, la veille peut porter sur les entreprises concurrentes, fournisseurs et/ou clients potentiels sur les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réglementation commerciale spécifique à la (aux) zone(s) géographique(s) ciblée(s) : existence d'accords commerciaux, contexte douanier... • L'évolution de l'activité (chiffre d'affaires, rentabilité...) • L'identification de nouveaux acteurs sur le marché • Les pratiques tarifaires • Les évolutions technologiques (produits, procédés de production...) • Les différences interculturelles, les coutumes et les pratiques spécifiques des zones géographiques ciblées. • Le contexte géopolitique • ... <p>Les contraintes et opportunités résultant de cette veille sont analysées : elles sont mises en rapport avec l'entreprise et permettent de repérer les marchés à risque et les marchés à potentiel.</p>

3.2. MODALITES D'EVALUATION

3.2.1. Conditions de mise en œuvre des évaluations en vue de la certification

- L'accès au CQPM ou blocs de compétences implique une 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 ressources, 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/missions 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.

3.2.2. Mise en œuvre des modalités d'évaluation

A) Validation des compétences professionnelles

L'évaluation des compétences professionnelles est assurée par la commission d'évaluation. Cette évaluation sera complétée par l'avis de l'entreprise (hors dispositif VAE).

B) Définition des différentes modalités d'évaluation

a) Evaluation en situation professionnelle réelle

L'évaluation des compétences 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

b) 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 compétences 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.

c) Evaluation à partir d'une situation professionnelle reconstituée

L'évaluation des compétences professionnelles s'effectue dans des conditions représentatives d'une situation réelle d'entreprise :

- par observation avec questionnements

Ou

- avec une restitution écrite et/ou orale par le candidat

d) Avis de l'entreprise

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

4. CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Les CQPM, ou les blocs de compétences pour les CQPM inscrits au RNCP, sont attribués aux candidats¹ sous le contrôle du groupe technique paritaire « Qualifications », à l'issue des actions d'évaluation, et dès lors que toutes les compétences professionnelles ont été acquises et validées par le jury paritaire de délibération, au regard des critères observables et/ou mesurables d'évaluation.

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