

SPORT, JEUNESSE ET VIE ASSOCIATIVE

PROFESSIONS DU SPORT ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

Arrêté du 1^{er} décembre 2016 portant création du certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » associé au brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport spécialité « éducateur sportif » mention « golf » (JORF n° 0289 du 13 décembre 2016)

NOR : VJSF1635782A

Le ministre de la ville, de la jeunesse et des sports,

Vu le code du sport, notamment ses articles L.212-1 et D.212-26 ;

Vu l'arrêté en date du 10 octobre 2016 portant création de la mention « golf » du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport spécialité « éducateur sportif » ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative des métiers du sport et de l'animation en date du 31 mars 2016,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Il est créé un certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » associé au brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport spécialité « éducateur sportif » mention « golf ». Il est composé de deux unités capitalisables (UC).

Art. 2. – Le certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » atteste des compétences de l'animateur à assurer la mise en œuvre de techniques de commercialisation de produits ou de service d'enseignement en golf suivantes :

- gérer un fichier clients, identifier les caractéristiques de l'offre du marché et des attentes de la clientèle ;
- commercialiser des services adaptés à la cible de clientèle ;
- vendre en face à face un produit ou un service auprès des prescripteurs et des clients ;
- identifier les motivations et les freins à la vente, présenter le produit ou service ;
- argumenter et traiter les objections, conclure la vente.

Art. 3. – Les référentiels professionnel et de certification mentionnés aux articles D.212-22 et D.212-23 du code du sport figurent respectivement aux annexes I et II du présent arrêté.

Art. 4. – Les deux unités capitalisables constitutives du certificat complémentaire sont attribuées selon le référentiel de certification mentionné à l'article 3 et dont l'acquisition est contrôlée par une épreuve certificative figurant en annexe III du présent arrêté.

Art. 5. – Les qualifications des personnes en charge de la réalisation des actions de formation conduisant au certificat complémentaire mentionné à l'article 1^{er} et la qualification des tuteurs des personnes en alternance en entreprise sont mentionnées en annexe IV du présent arrêté.

Art. 6. – Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Art. 7. – La directrice des sports est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 1^{er} décembre 2016.

Pour le ministre et par délégation :
*Le sous-directeur de l'emploi
et des formations,*
B. BÉTHUNE

Nota. – Les annexes au présent arrêté sont tenues à disposition du public sur le site internet relevant du ministre chargé des sports (<http://www.sports.gouv.fr>) ainsi qu'au *Bulletin officiel* de la jeunesse et des sports.

CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE
« COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET SERVICES D'ENSEIGNEMENT EN GOLF »

ANNEXE I

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

Les éléments descriptifs du référentiel professionnel pour la création d'un certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » sont précisés dans l'arrêté portant création de la mention « golf » du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport spécialité « éducateur sportif ».

Le(la) moniteur(trice) de golf titulaire du certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » est capable de :

- gérer un fichier clients en utilisant un outil informatique ;
- envoyer des informations à ses prospects ou clients ;
- réaliser un support d'information simple présentant les produits et les services d'enseignement de sa structure ;
- se renseigner régulièrement sur les produits et les services proposés par les entreprises du secteur ;
- se renseigner régulièrement sur les attentes et la satisfaction des pratiquants au sein de sa structure ;
- proposer des produits et des services d'enseignement adaptés à la clientèle ;
- utiliser si besoin des réseaux de distribution à l'extérieur ;
- mettre en œuvre des outils de communication ;
- conseiller la clientèle sur les produits et services les mieux adaptés en fonction de leur pratique.

CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE
« COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET SERVICES D'ENSEIGNEMENT EN GOLF »

ANNEXE II

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

UC1 : Mettre en œuvre des techniques simples de commercialisation de produits et services

OI 1-1 : Gérer un fichier clients

OI-1-1-1 : utiliser des logiciels de gestion de base de données ;

OI-1-1-2 : concevoir un fichier clients qualifié ;

OI-1-1-3 : mettre en œuvre une procédure de mise à jour des données clients.

OI 1-2 : Identifier les caractéristiques de l'offre du marché et les attentes de la clientèle

OI-1-2-1 : réaliser une étude de marché sur l'offre de produits ou de services des entreprises du secteur ;

OI-1-2-2 : réaliser une étude de marché sur les prospects ;

OI-1-2-3 : réaliser des enquêtes de satisfaction clients.

OI 1-3 : Commercialiser des produits et des services d'enseignement adaptés à la cible de clientèle

OI-1-3-1 : concevoir une offre de produits ou de services d'enseignement en fonction de la politique commerciale définie par la structure ;

OI-1-3-2 : créer des supports de présentation adaptés de l'offre de produit ou de service ;

OI-1-3-3 : choisir des réseaux de distribution, des techniques de commercialisation et des supports de communication adaptés.

UC2 : Vendre en face à face un produit ou un service d'enseignement auprès de prescripteurs ou de clients.

OI-2-1 : Identifier les motivations et les freins à la vente

OI-2-1-1 : établir le contact en utilisant des techniques relationnelles ;

OI-2-1-2 : collecter des informations sur la situation du client ;

OI-2-1-3 : susciter l'envie par une prise de contact motivante.

OI 2-2 : Présenter le produit ou le service d'enseignement

OI-2-2-1 : décrire les caractéristiques et les avantages du produit ou du service d'enseignement ;

OI-2-2-2 : valoriser les caractéristiques du produit en fonction des besoins du client ;

OI-2-2-3 : maîtriser les caractéristiques du produit.

OI 2-3 : Argumenter et de traiter les objections

OI-2-3-1 : valoriser des avantages liés au produit ou au service ;

OI-2-3-2 : présenter un argumentaire spécifique de façon percutante ;

OI-2-3-3 : traiter les principales objections à la vente.

OI 2-4 : Conclure la vente

OI-2-4-1 : reconnaître les signaux d'achat ;

OI-2-4-2 : reformuler les engagements mutuels ;

OI-2-4-3 : finaliser une vente.

CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE
« COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET SERVICES D'ENSEIGNEMENT EN GOLF »

ANNEXE III

ÉPREUVE CERTIFICATIVE

Les évaluateurs sont titulaires d'une qualification au minimum de niveau IV dans le champ des activités commerciales ou ayant trois années d'expérience professionnelle dans une unité commerciale du secteur golf.

Les évaluateurs sont choisis sur la liste des experts établie par le DRJSCS ou le DJSCS. La Commission paritaire nationale emploi formation (CPNEF) du golf propose au DRJSCS ou au DJSCS les noms des personnes qualifiées qu'elle souhaite faire figurer sur ladite liste.

➤ **Epreuve certificative de l'UC1 et de l'UC2 :**

Le(la) candidat(e) présente oralement pendant quinze à vingt minutes maximum la conception et la conduite d'une action de commercialisation d'un produit ou d'un service d'enseignement réalisée au sein de sa structure d'alternance pédagogique proposant l'activité golf.

Cette présentation est suivie d'un entretien d'une durée de 30 minutes minimum à 40 minutes au maximum au cours duquel les deux évaluateurs questionnent le(la) candidat(e) notamment sur sa capacité à développer un argumentaire de vente.

CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE « COMMERCIALISATION DE PRODUITS ET SERVICES
D'ENSEIGNEMENT EN GOLF »

ANNEXE IV

QUALIFICATIONS DES PERSONNES EN CHARGE DE LA FORMATION

Les qualifications des personnes en charge de la réalisation des actions de formation du certificat complémentaire sont :

- **Le coordonnateur pédagogique :** doit être titulaire d'un diplôme de niveau III et d'une expérience de trois années de coordonnateur de formation ou de formateur. La durée de l'expérience professionnelle ne comprend pas les périodes de formation en alternance.

- **Les formateurs permanents :** titulaires d'une qualification à minimum de niveau IV dans le champ des activités commerciales ou ayant trois années d'expérience professionnelle dans une unité commerciale du secteur golf.