

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

#### Modalités d'évaluation

##### La certification de ce titre repose sur les phases suivantes :

1/ Une évaluation sommative individuelle réalisée par une épreuve de synthèse spécifique à chaque bloc de compétences composant le Titre (mise en situation professionnelle reconstituée, présence d'un Jury).

Les épreuves sont évaluées par un Jury composé de deux juré(e)s évaluateurs, dont un(e) indépendant(e) de l'autorité de certification.

- Le contenu et les modalités d'organisation de ces épreuves sont décrits dans le tableau ci-dessous.
- En fin d'épreuve, le jury de bloc évalue le travail rendu à l'aide d'une grille spécifique précisant les compétences évaluées, et pour chacune de ces compétences les seuils attendus.
- Chaque compétence fait l'objet d'une évaluation de type : Acquis ou Non acquis.
- A l'issue des mises en situation, sur la base de leurs observations reportées dans les grilles d'évaluation, les jurés complètent une fiche 'résultats à l'épreuve de synthèse'. Cette fiche est remise au Jury de certification pour sa délibération.

2/ Une évaluation à l'issue du parcours de formation reprenant l'ensemble des acquis des blocs de compétences :

Le/la candidat(e) présente en fin de parcours un projet de pérennisation d'une contextualisation de son expérience professionnelle, de ses activités menées en réel sur le terrain, sur son périmètre en responsabilité. Le/la candidat(e) proposera un projet portant sur tout ou partie des blocs afin d'illustrer sa participation aux activités professionnelles et sa capacité à observer et préconiser des actions cohérentes avec un contexte professionnel. Enfin, il résoudra une problématique commandée, diagnostiquée ou observées en proposant des améliorations significatives pour l'organisation, l'Unité, le Département, le service. Ce rapport donne lieu à un écrit et à une soutenance de 30 mn devant un jury de professionnels.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>BLOC 1 - Gestion de la relation client en face à face ou à distance</b></p> <p><b>Gestion de la relation client, en face à face ou à distance dans ses dimensions relationnelles en utilisant les moyens de communication adéquates que ce soit à visée d'assistance ou de vente</b></p> <p>Accueil, information, conseil auprès du client</p> <p>Assistance à la vente</p> <p>Suivi de la clientèle et de la satisfaction</p>	<p>C1 - Prendre en charge en face à face ou à distance un client / un prospect afin d'effectuer l'étude préalable de la demande, du besoin client</p> <p>C2 - Apporter des informations techniques à un client / un prospect sur un produit / un service pour l'aider et l'orienter dans son processus d'achat</p> <p>C3 - Etablir un questionnement efficace afin d'assurer une relance prospect ou pour adapter son argumentaire pour l'établissement d'un devis</p> <p>C4 - Elaborer une proposition de vente respectant les réglementations légales et la culture globale de l'entreprise</p> <p>C5 - Apporter une réponse technico-commerciale complète permettant d'optimiser la performance de la négociation sur le plan qualité – cout - délai</p> <p>C6 - Utiliser les techniques comportementales adaptées à l'aboutissement d'une vente en s'adaptant à un contexte défini et finaliser l'acte d'achat</p> <p>C7 - Développer la personnalisation de la relation client et de l'offre apportant une valeur concurrentielle à l'entreprise</p> <p>C8 – Assurer un rôle de soutien dans la prospection et les actions d'attractivité clients pour développement le portefeuille existant</p> <p>C9 – Porter assistance à un client en récoltant et recherchant les informations nécessaires afin de résoudre un problème rencontré</p>	<p>L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un projet fictif de création d'un produit et (2) d'un dossier d'études de la relation client</p> <p>(1) Le/la candidate travaillera sur l'élaboration de la fiche technique d'un produit imaginé et décrira le mix-marketing en découlant et les techniques de vente inhérentes.</p> <p>(2) Le/la candidate présentera, dans un contexte de travail réel, une étude portant sur les processus d'accompagnement à la relation client au sein de son service et la proposition d'amélioration.</p> <p>L'évaluation des mises en situation professionnelle est réalisée par un binôme de jurés professionnels dont un/une extérieur(e) au centre.</p> <p>Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.</p> <p>Pour les stagiaires en situation de handicap, l'évaluation est aménagée ainsi que les moyens permettant de la réaliser, selon le handicap du/de la stagiaire. Ces mesures sont identifiées en amont de la formation par le/la Référent(e) handicap</p>	<p>Les différents composants d'un produit sont identifiés et mesurés.</p> <p>Les canaux de production et de distribution sont connus et explicables à un client / prospect.</p> <p>Les techniques de ventes sont maîtrisées et les savoirs comportementaux associés sont appliqués.</p> <p>Les propositions de ventes sont conformes aux réglementations en vigueur et CGV.</p> <p>L'offre commerciale est personnalisée et réponds à une adaptation en fonction du client / prospect.</p> <p>Le soutien à la prospection est effectif et s'appuie sur une feuille de route quantifiée.</p> <p>Les techniques d'écoute, de reformulation et d'empathie sont mise en œuvre pour assurer le suivi client après-vente.</p> <p>Les solutions apportées sont en conformité avec le contexte de vente, les spécificités de l'offre et de la clientèle.</p> <p>La stratégie comportementale et rédactionnelle est adaptée aux moyens de communication et de transaction avec l'acheteur.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Intégration des spécificités de la relation client omnicanales</p>	<p>C10 – Assurer le service après-vente, traiter les réclamations clients afin de gérer les mécontentements, d'éviter les contentieux, les litiges, les impayés  C11 – Suivre des clients / prospects dans leur cycle de vie (évolution, panier moyen, fréquence) dans le but de maîtriser l'évolution du portefeuille clients  C12 - Entretenir la relation client à distance en adaptant ses outils de communication  C13 – Adapter sa posture et ses process à une clientèle à distance  C14 - Capitaliser sur la gestion de la data client pour améliorer son positionnement et l'expérience client  C15 - Etablir une dynamique e-relationnelle</p>		
<p style="text-align: center;"><b>BLOC 2 – Accompagnement à la coordination des informations et au développement commercial d'un service, d'une organisation</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Coordination (pilotage) des données internes / externes en instruisant et administrant les informations et les procédures dans un système existant et soutien à l'amélioration continue des activités commerciales</b></p> <p>Gestion de la data clients</p>	<p>C1 - Utiliser des tableurs, ERP, CRM, progiciel de gestion des stocks et intégrer des commandes sur un logiciel pour optimiser la réactivité de transmission des données  C2 – Mettre à jour et qualifier les fichiers, bases de données clients / prospects (dans un CRM, ERP) dans le but d'améliorer la relation client et les actions sur le(s) portefeuille(s)  C3 – Définir et schématiser les besoins en données des différents outils et services afin d'identifier des dysfonctionnements, confronter des informations et les codifier</p>	<p>L'évaluation des compétences de ce bloc sera composée (1) d'un cas pratique contextualisé, (2) d'un projet fictif et (3) d'un projet de pérennisation</p> <p>(1) Le/la candidat(e) prendra connaissance d'une (de) problématique(s) fictive(s) rencontrée(s) dans les procédures internes d'une entreprise créant des dysfonctionnements dans l'organisation et/ou de l'insatisfaction clients et devra proposer les solutions adaptées à la résolution du(des) problèmes.</p> <p>(2) Le/la candidat(e) travaillera sur un projet fictif de communication pour accompagner une entreprise dans l'amélioration de sa</p>	<p>Le système d'information en interne comme en externe est connu et peut être cartographié de manière simple et lisible.</p> <p>Le processus d'intégration des flux de données est maîtrisé et la capacité à rechercher une information dans un système est démontré.</p> <p>Les qualités techniques d'utilisation des outils d'un système sont démontrées et parfaitement maîtrisées.</p> <p>Les préconisations d'amélioration des systèmes de circulation de l'information sont efficaces et adaptés au champ d'actions.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Optimisation des processus internes et externes</p>	<p>C4 – Gérer et améliorer les systèmes de circulation de l'information tant en interne qu'en externe</p> <p>C5 – Créer / améliorer les modes opératoires et les procédures clients, fournisseurs, prestataires pour une uniformisation des fonctionnements</p> <p>C6 – Partager les données et les bonnes pratiques avec les autres services internes et les partenaires extérieurs à des fins d'amélioration continue de la qualité</p> <p>C7 – Utiliser ou mettre en place des outils de travail collaboratif pour fluidifier les échanges et les interactions entre services</p> <p>C8 – Optimiser la Gestion Electronique des Documents en intégrant la gestion des processus de classement et d'archivage dans la démarche</p> <p>C9 – Accueillir, accompagner, transmettre des connaissances techniques à de nouveaux collaborateurs / stagiaires pour renforcer les équipes</p>	<p>communication et le développement de sa visibilité, de sa notoriété.</p> <p>(3) Le/la candidate présentera, dans un contexte de travail réel, une étude portant sur la coordination des informations internes et externes d'un service, d'une organisation ainsi que sur le processus d'évaluation de la satisfaction et formulera une critique structurée et proposera des pistes d'amélioration.</p> <p>L'évaluation des mises en situation professionnelle est réalisée par un binôme de jurés professionnels dont un/une extérieur(e) au centre.</p>	<p>Les outils de communication en interne et en externe sont connus et utilisés à bon escient.</p> <p>La visibilité de l'unité commerciale est améliorée et les actions menées sont explicitées et détaillées.</p> <p>Les études d'amélioration menées s'appuient sur des indicateurs de suivi / de performance cohérents et la capacité à argumenter en présentant des informations ordonnancées est démontrée.</p>
<p>Soutien aux relations entre les commerciaux, les services supports, les clients</p>	<p>C10 – Intervenir sur les plannings (tournées, interventions, RDV commerciaux, etc...) / les agendas partagés et les adapter en fonction des contraintes organisationnelles des acteurs dans le but d'optimiser la communication générale du(des) service(s)</p> <p>C11– Proposer des améliorations dans les supports de communication, offline ou online, pour les différents acteurs interne ou externe</p> <p>C12 – Participer à des évènements, des opérations de promotion, de fidélisation pour dynamiser les activités commerciales et soutenir la force de vente</p> <p>C13 – Assurer l'interface entre les commerciaux, les services, les clients, les prestataires en inscrivant sa démarche dans une chaîne de valeur avec les fonctions supports</p>	<p>Chaque compétence est évaluée par observation et comparaison avec les seuils et critères requis.</p> <p>Pour les stagiaires en situation de handicap, l'évaluation est aménagée ainsi que les moyens permettant de la réaliser, selon le handicap du/de la stagiaire. Ces mesures sont identifiées en amont de la formation par le/la Référent(e) handicap</p>	<p>L'importance de la transversalité entre fonctions supports et service techniques est comprise et les démarches de réflexion sont établies en conséquence.</p> <p>L'objectivité et l'esprit de synthèse sont en adéquation avec le travail d'étude de la satisfaction à mener</p>
<p>Suivi des activités commerciales</p>	<p>C14 – Identifier des indicateurs de suivi / de performance et (co)construire des tableaux de bord dans le but d'assurer des rapports d'activité</p> <p>C15 – Sélectionner et extraire des données d'un progiciel (CRM, ERP) et assurer le reporting des données clients en combinant des technologies</p> <p>C16 - Entretenir les relations avec les fonctions supports des différents services afin de mettre à jour les données et les informations</p> <p>C17 – Participer à l'organisation de réunion en apportant des données quantitatives et qualitatives à tout ou partie des interlocuteurs de l'entreprise</p>		<p>Les propositions de suivi et d'évolution d'évaluation de la satisfaction client sont tangibles, mesurables et les activités proposées s'inscrivent dans la logique du périmètre d'action.</p> <p>La capacité à proposer des solutions en cas de dysfonctionnement est évaluable et démontre une certaine forme d'autonomie et de prise de recul.</p>



## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Suivi des paiements</p>	<p>C10 – Etablir, contrôler la facturation (les avoirs, les escomptes, les en-cours clients, les reliquats) et gérer les éléments de paiements des commandes C11 – Planifier les paiements, relancer et mettre à jour les créances clients, gérer les dossiers d'affacturage et d'encaissement C12 – Accompagner les procédures de relance, de recouvrement (balance âgée) en cas d'impayé (extraction des données, anomalies identifiées) C13 – Participer à la gestion des risques liés à la clientèle, veiller à la solvabilité des clients, procéder à l'analyse financière clients / prospects C14 – Participer à la veille budgétaire et financière afin d'accompagner le manager dans le contrôle de la rentabilité des activités</p>	<p>Pour les stagiaires en situation de handicap, l'évaluation est aménagée ainsi que les moyens permettant de la réaliser, selon le handicap du/de la stagiaire. Ces mesures sont identifiées en amont de la formation par le/la Référent(e) handicap</p>	<p>Les savoirs comportementaux sont mobilisés de façon efficiente pour donner satisfaction au commanditaire.</p> <p>La satisfaction client est poursuivie tout au long de la gestion administrative du dossier.</p> <p>La rentabilité des activités est établie ou, le cas échéant, expliquée et justifiée.</p>
----------------------------	--	---	---