

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

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
Bloc de compétences n° 1 : Participer à l'optimisation du fonctionnement interne de l'unité/service sur les plans administratif et organisationnel			
<p>A.1.1 La contribution à l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration des procédures fonctionnelles et administratives de l'unité/service</p>	<p>En mettant en œuvre et en contribuant à l'amélioration des procédures fonctionnelles et administratives, participer à l'optimisation du fonctionnement interne de l'unité/service sur les plans administratif et organisationnel, en apportant un appui à son(es) responsable(s) pour la gestion des tâches (plannings, achats, mise en œuvre de projets, traitement de l'information) permettant d'assurer l'activité de l'entité.</p> <p>C.1.1.1 Organiser les procédures fonctionnelles et administratives de l'unité/service, en veillant à leur application dans le respect des consignes établies avec son(es) responsable(s) et tenant compte d'impératifs d'efficacité, de conformité et de responsabilité sociale et environnementale de l'organisation, afin de contribuer au bon ordonnancement de son activité.</p> <p>C.1.1.2 Définir de potentielles améliorations des procédures fonctionnelles et administratives de l'unité/service, en repérant les processus perfectibles et les nécessités d'intégration des dimensions sociales et environnementales (développement durable, intégration et traitement des situations de handicap des salariés/clients...), afin de les proposer à son(es) responsable(s) et de mettre en place un fonctionnement optimal, durable et éthique.</p>	<p style="background-color: #d3d3d3; padding: 2px;">Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p style="text-align: center;">1/ Compétences C.1.1.1, C.1.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'élaboration, l'explication, la justification et l'application d'une procédure administrative. - La proposition d'amélioration de procédures administratives existantes. <p style="background-color: #d3d3d3; padding: 2px;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En entreprise Mise en situation professionnelle réelle Travail individuel Production écrite sous la forme d'un rapport</p>	<p style="text-align: center;">1/ <i>En relation avec les compétences C.1.1.1 & C.1.1.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinence et qualité de la procédure élaborée : <ul style="list-style-type: none"> - la raison d'être, l'objectif et le champ d'application de la procédure sont clairement exposés et mis en perspective, - la procédure est établie dans le respect et en cohérence avec le mode de fonctionnement interne de l'entreprise, les consignes émises par la hiérarchie et, le cas échéant, des règles ou obligations normatives (référentiel qualité, réglementation...), - selon son champ d'application, la procédure intègre les problématiques sociétales (le handicap, notamment) et environnementales (le développement durable principalement), - la procédure est établie de façon rationnelle et est gage de maîtrise et de rationalisation du processus concerné, - la procédure est documentée et formalisée. • Pertinence de la proposition d'amélioration d'une procédure existante : <ul style="list-style-type: none"> - l'inefficience ou la non-conformité de la procédure existante sont identifiées,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.2 La gestion de l'agenda de l'unité/service et l'organisation des réunions et déplacements des collaborateurs</p>	<p>C.1.2.1 Gérer l'agenda de l'unité/service, en hiérarchisant et priorisant les déplacements et rendez-vous des responsables et collaborateurs selon les contraintes et consignes dictées par la hiérarchie et en les planifiant dans un outil numérique dédié, afin de rationaliser et d'optimiser l'organisation du travail individuel et collectif.</p> <p>C.1.2.2 Préparer les réunions internes/externes de l'unité/service, en collectant les éléments d'information préalables à leur mise en œuvre et à diffuser et en identifiant les participants internes comme externes à mobiliser, afin d'assurer leur bonne tenue et la mise à disposition des éléments nécessaires à leur déroulement.</p> <p>C.1.2.3 Organiser la mise en œuvre des réunions internes/externes de l'unité/service, en s'assurant de la disponibilité et de la bonne information préalable des participants internes/externes et en veillant à la résolution des aspects techniques et logistiques, afin de garantir des conditions de déroulement satisfaisantes ou optimales de l'événement.</p> <p>C.1.2.4 Organiser les déplacements professionnels en France et à l'étranger du responsable d'unité/service (et éventuellement d'autres collaborateurs), en opérant le choix et les réservations des modalités de transport, d'hébergement et de restauration dans la limite de l'enveloppe budgétaire prévue, afin d'assurer le bon déroulement du voyage et du séjour et d'en garantir la commodité et la ponctualité.</p>	<p style="text-align: center;">2/ Compétences C.1.2.1, C.1.2.2, C.1.2.3 & C.1.2.4</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tenue d'un agenda professionnel avec hiérarchisation, priorisation et prise de rendez-vous. - L'organisation d'une réunion. - L'organisation d'un déplacement en France ou à l'étranger. <p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p> <p style="text-align: center;">3/ Compétence C.1.3.1</p> <p>La réalisation fictive d'un achat de produits simples pour une organisation, à travers l'élaboration d'une procédure d'achat, d'un cahier des charges (nature du produit/service, quantité, critères de prix, délai et RSE) et la recherche de fournisseurs (prise et analyse de devis).</p> <p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - a proposition d'amélioration recèle des gains d'efficacité et/ou de conformité, - la proposition d'amélioration intègre les dimensions sociales et environnementales. <p style="text-align: center;">2/ <i>En relation avec la compétence C.1.2.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur et rationalité de la tenue de l'agenda professionnel : - les différentes consignes formulées par la hiérarchie sont prises en compte et appliquées, - les contraintes résultant des consignes et de l'organisation globale du travail et du service sont identifiées et prises en compte, - les différents événements (déplacements, rendez-vous, réunions...) sont hiérarchisés et priorisés de façon justifiée, - la planification des événements est rationnelle et optimise l'organisation du travail. <p style="text-align: center;"><i>En relation avec les compétences C.1.2.2 & C.1.2.3</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur et efficacité de l'organisation de la réunion : - les informations nécessaires à l'organisation de la réunion sont identifiées et sélectionnées, - les participants sont identifiés et leur disponibilité est vérifiée au préalable, - les informations nécessaires à la tenue de la réunion sont formalisées et diffusées par les canaux numériques adaptés, - les besoins logistiques nécessaires au déroulement de la réunion sont identifiés, anticipés et satisfaits.
<p>A.1.3 L'achat de biens et services nécessaires au fonctionnement et à l'activité de l'unité/service</p>	<p>C.1.3.1 Opérer les achats généraux, en préparant la sélection des fournisseurs et en gérant le budget imparti dans le respect des critères de qualité, de prix et de ceux en lien avec la politique RSE définis par son(es) responsable(s), afin de garantir la mise à disposition des biens et prestations nécessaires au fonctionnement courant et à l'activité de l'unité/service dans les meilleures conditions de qualité, prix et délais.</p>	<p style="text-align: center;">3/ Compétence C.1.3.1</p> <p>La réalisation fictive d'un achat de produits simples pour une organisation, à travers l'élaboration d'une procédure d'achat, d'un cahier des charges (nature du produit/service, quantité, critères de prix, délai et RSE) et la recherche de fournisseurs (prise et analyse de devis).</p> <p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - les informations nécessaires à l'organisation de la réunion sont identifiées et sélectionnées, - les participants sont identifiés et leur disponibilité est vérifiée au préalable, - les informations nécessaires à la tenue de la réunion sont formalisées et diffusées par les canaux numériques adaptés, - les besoins logistiques nécessaires au déroulement de la réunion sont identifiés, anticipés et satisfaits.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.4 L'appui aux responsables de l'unité/service dans la mise en œuvre de projets, intégrant l'élaboration d'outils de pilotage, la collecte et l'exploitation d'informations</p>	<p>C.1.4.1 Elaborer ou participer à l'élaboration d'outils de pilotage de l'unité/service en collaboration avec son responsable, en construisant des tableaux de bord de suivi de l'activité dans un outil numérique commode d'utilisation et exploitable sur la base d'indicateurs significatifs et pertinents, afin de mettre à disposition de sa hiérarchie des instruments fiables et performants appuyant sa prise de décision sur les plans stratégique et opérationnel.</p>	<p style="text-align: center;">4/</p> <p>Compétences C.1.4.1, C.1.5.1 & C.1.5.2 La réalisation de plusieurs dossiers et supports professionnels, dont au moins :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un outil de pilotage à l'usage d'une direction fonctionnelle ou d'entreprise, - un compte-rendu de réunion, - un document élaboré à partir de recherches documentaires, <p>intégrant tous l'utilisation des différents outils numériques de conception et de formalisation (traitement de texte, tableur, base de données, publipostage, diaporama).</p>	<p style="text-align: center;">3/</p> <p><i>En relation avec la compétence C.1.2.4</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigueur et efficacité de l'organisation du déplacement professionnel : <ul style="list-style-type: none"> - les préparatifs nécessaires à l'organisation du déplacement sont identifiés et accomplis, - les contraintes de budget, de ponctualité et les exigences particulières (confort, situation de handicap) sont identifiées, prises en compte et résolues.
<p>A.1.5 La gestion et la formalisation de l'information physique et dématérialisée à usage interne</p>	<p>C.1.5.1 Conduire des recherches documentaires sur un périmètre délimité à la demande du responsable de l'unité/service, en identifiant les sources d'information fiables et pertinentes et en collectant les informations significatives au regard du besoin de son responsable, afin d'établir une synthèse exploitable à destination de sa hiérarchie.</p> <p>C.1.5.2 Formaliser des documents professionnels à usage interne et de différents formats numériques, en utilisant les outils logiciel adéquats (traitement de texte et de l'image, tableur...) et en veillant à leur qualité formelle et de contenu, afin de diffuser l'information utile tout en contribuant à entretenir l'image de sérieux et de professionnalisme de la structure.</p>	<p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<p><i>En relation avec la compétence C.1.3.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la préparation de l'achat : <ul style="list-style-type: none"> - la procédure d'achat est optimale et tient compte des moyens techniques (notamment du système d'information) de l'unité/service et de son organisation interne, - le cahier des charges est complet et correctement structuré, - le besoin est exprimé dans le cahier des charges, en spécifiant la nature et les spécificités du produit/service recherché et les quantités attendues, - les impératifs et critères de choix (qualité, délai, prix) sont clairement indiqués et intègrent les dimensions sociétales et environnementales dans le respect de la RSE de l'entreprise. • Pertinence du choix du fournisseur : <ul style="list-style-type: none"> - plusieurs fournisseurs potentiels sont repérés afin de permettre une analyse comparative de leurs prestations, - les fournisseurs identifiés présentent des prestations correspondant au produit/service recherché, - l'analyse des propositions et devis permet d'opérer une sélection selon les critères fixés.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<p style="text-align: center;">4/</p> <p><i>En relation avec la compétence C.1.4.1</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Qualité de l'outil de pilotage élaboré :<ul style="list-style-type: none">- l'utilité et l'intérêt de l'outil de pilotage à construire sont correctement déduits de l'analyse du besoin ou de la demande exprimée,- le choix de l'outil numérique à mobiliser (logiciel, tableur...) est adapté et justifié,- les indicateurs et éléments d'analyse attendus sont fidèlement pris en compte,- l'outil réalisé est commode d'utilisation et permet à un responsable opérationnel de disposer d'un appui à sa prise de décision. <p><i>En relation avec la compétence C.1.5.1</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Qualité du document professionnel établi à partir de recherches documentaires :<ul style="list-style-type: none">- le niveau des informations portées dans le document est adapté à son destinataire, en équilibrant impératifs de précision et de synthèse,- les informations collectées sont fiables et s'appuient sur des sources sérieuses,- la formalisation du document permet une consultation commode et rapide.- <p><i>En relation avec la compétence C.1.5.2</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Qualité du compte-rendu de réunion : le document est formellement parfaitement exécuté :<ul style="list-style-type: none">- traitement de texte (respect des règles de rédaction et de présentation des écrits professionnels, respect des règles de syntaxe et d'orthographe, respect de la charte graphique de l'entreprise),
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - traitement graphique (respect des règles de construction d'une diapositive, fonctionnalités d'animation adaptées, fonctionnalité de transition adaptée...), - le document est sur le fond parfaitement exécuté (fidélité et clarté de l'information restituée).
Bloc de compétences n° 2 : Opérer le suivi administratif et des conditions de travail du personnel de l'unité/service			
<p>A.2.1 La conduite d'une veille sur les évolutions en matière de droit social et droit du travail</p> <p>A.2.2 La réalisation et le suivi des documents et dossiers administratifs des salariés de l'unité/service</p>	<p>En veillant à la prise en compte des évolutions en matière de droit social et droit du travail, opérer le suivi administratif et des conditions de travail du personnel de l'unité/service, en assurant la création et l'actualisation des éléments liés à leur engagement au sein de l'entreprise et en assurant la mise à jour des données les concernant au sein du SIRH.</p> <p>C.2.1.1 Suivre les évolutions règlementaires et législatives en lien avec le droit social et le droit du travail, en mettant en place une veille automatisée au moyen d'un outil numérique et en collectant l'information auprès des institutions compétentes, afin de repérer et d'anticiper toute modification ayant un impact sur la gestion du personnel et les conditions de travail.</p> <p>C.2.2.1 Formaliser les documents d'embauche et de départ des salariés de l'unité/service, en s'assurant de l'exactitude des informations renseignées et de leur conformité au regard des obligations légales en vigueur, afin de garantir la légalité des conditions d'engagement et de départ et de permettre la transmission des documents exigés aux organismes sociaux.</p>	<p style="text-align: center;">Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p style="text-align: center;">1/</p> <p style="text-align: center;">Compétences C.2.1.1, C.2.2.1, C.2.2.2</p> <p>Réalisation du suivi administratif d'un salarié recruté et du départ d'un collaborateur, intégrant la rédaction du contrat de travail et sa rupture, ainsi que le dossier du salarié, dans le respect des dispositions légales en vigueur.</p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<p style="text-align: center;">1/</p> <p style="text-align: center;"><i>En relation avec les compétences C.2.1.1, C.2.2.1 & C.2.2.2</i></p> <p>Conformité du contrat et de son évolution (avenants) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction des clauses obligatoires et facultatives du contrat de travail et de ses avenants sont conformes à la législation en vigueur. - La préparation et la rédaction des documents nécessaires à la rupture d'un contrat sont conformes à la législation en vigueur, quel que soit le mode de rupture. - Les déclarations obligatoires du salarié embauché sont effectuées dans les délais réglementaires ; elles sont fiables et rigoureusement exactes. <p style="text-align: center;">2/</p> <p style="text-align: center;"><i>En relation avec les compétences C.2.3.1 & C.2.4.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les actions permettant le suivi des salariés dans des conditions spécifiques de travail à distance sont mises en œuvre. - Les ressources bureautiques utilisées pour la conception d'outils de suivi d'indicateurs RH sont adéquats.

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.2.3 Le suivi des conditions de travail des salariés en présentiel et à distance (télétravail)</p> <p>A.2.4 La collecte, la mise à jour et le traitement des données administratives du personnel de l'unité/service dans le respect du RGPD</p> <p>A.2.5 L'organisation des instances représentatives du personnel de l'unité/service et la diffusion de l'information auprès des salariés</p>	<p>C.2.2.2 Gérer les dossiers individuels des salariés de l'unité/service en relation avec la fonction RH de l'entreprise, en opérant leur création, leur modification et leur actualisation au regard des évolutions de situation des salariés, afin d'optimiser le suivi administratif et de garantir la mise à jour et le partage des informations les concernant.</p> <p>C.2.3.1 Opérer le suivi des salariés, notamment de ceux en situation de handicap et particulièrement en contexte de télétravail, en appliquant le protocole fixé par son responsable de service ou sa direction, afin de vérifier le bien-être des salariés, de repérer précocement toute situation détresse et d'en rendre compte à sa hiérarchie pour anticipation ou traitement.</p> <p>C.2.4.1 Administrer les données relatives aux événements et temps de travail des salariés de l'unité/service, en complétant et actualisant les informations les concernant (absence, congés, accidents...) au sein du SIRH ou de tableaux de bord numériques dédiés, afin de fournir les informations préparatoires au calcul de la rémunération, ainsi que les éléments d'analyse permettant l'évaluation de la performance RH.</p> <p>C.2.5.1 Mettre en œuvre les modalités garantissant le bon fonctionnement du CSE de l'entreprise, en préparant et en diffusant les dossiers et documents nécessaires à sa tenue et en organisant les élections du personnel, afin de contribuer au dialogue social dans le respect de la législation en vigueur.</p> <p>C.2.5.2 Diffuser l'information sociale au sein de l'unité/service, en participant au choix des canaux de communication interne (intranet, journal interne, newsletter...) et en contribuant à la formalisation des outils mobilisés, afin de garantir la bonne information des salariés concernant les différentes décisions des instances représentatives.</p>	<p style="text-align: center;">2/</p> <p style="text-align: center;">Compétences C.2.3.1 & C.2.4.1</p> <p>La mise à jour des tableaux de bord relatifs à la fonction RH et le reporting des données, sur la base du suivi des salariés.</p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p> <p style="text-align: center;">3/</p> <p style="text-align: center;">Compétences C.2.5.1 & C.2.5.2</p> <p>- Production des documents réglementaires et mise en œuvre des dispositions nécessaires au bon exercice du CSE.</p> <p>- Choix des canaux de diffusion de l'information sociale.</p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le contrôle des temps de travail, en présentiel et à distance, est rigoureusement effectué. - Le renseignement des tableaux de bord, à partir d'un logiciel SIRH est concis et permet une production de reporting RH opérationnel. - La tenue des indicateurs et la mise en œuvre des actions de suivi permet le repérage de toute situation de détresse des salariés, notamment dans un contexte de travail à distance. <p style="text-align: center;">3/</p> <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.2.5.1</i></p> <p>Conformité des documents et dispositions mises en œuvre pour le fonctionnement du CSE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisation des réunions du CSE est conforme à la législation en vigueur (convocation, documents obligatoires, compte-rendu). - L'organisation des élections des représentants du personnel est effectuée en respectant les règles et délais en vigueur. <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.2.5.2</i></p> <p>Pertinence du choix des canaux de diffusion de l'information sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les canaux de diffusion choisis sont adaptés à la nature de l'information à communiquer et aux destinataires visés.
---	---	---	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc de compétences n° 3 : Préparer et suivre les éléments de gestion comptable et budgétaire de l'unité/service

<p>A.3.1 L'émission, l'enregistrement et le suivi du règlement des factures clients et fournisseurs de l'unité/service</p>	<p>En réalisant les opérations comptables liées à l'activité de vente et à ses dépenses de fonctionnement, préparer et suivre les éléments de gestion comptable et budgétaire de l'unité/service, en établissant les documents rendant compte de sa situation financière (bilan et compte de résultat), afin de permettre son évaluation par son responsable et de projet les budgets du prochain exercice.</p> <p>C.3.1.1 Etablir les factures ou les ordres de facturation à destination des clients de l'unité/service, en veillant à l'exactitude des informations renseignées au regard du devis et du bon de commande validé par le client et en s'assurant de la présence et de la conformité des mentions obligatoires, afin de les transmettre et de permettre le règlement des produits/services de son entreprise.</p> <p>C.3.1.2 Opérer le suivi des paiements des clients de l'unité/service, en contrôlant leur effectivité à partir d'échéanciers existants ou à créer, afin de garantir le respect des engagements contractuels des clients et, le cas échéant, de procéder aux relances des impayés.</p> <p>C.3.1.3 Traiter les factures des fournisseurs de l'unité/service à réception, en contrôlant l'effectivité et la qualité de la fourniture du bien ou service sur la base de l'analyse des bons de livraisons et des conditions contractuelles fixées, afin d'en opérer la pré-imputation et le règlement ou la transmission au service comptabilité pour règlement.</p>	<p>Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p style="text-align: center;">1/</p> <p>Compétences C.3.1.1, C.3.1.2, C.3.1.3, C.3.2.1, C.3.2.2 & C.3.3.1</p> <p>La réalisation des opérations comptables suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'émission d'une facture de vente, avec enregistrement d'un échéancier. - La réception d'une facture d'achat et sa pré-imputation comptable. - La réalisation d'un rapprochement bancaire. - La déclaration de TVA. <p><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<p style="text-align: center;">1/</p> <p><i>En relation avec la compétence C.3.1.1 & C.3.1.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la facture émise et de son enregistrement : <ul style="list-style-type: none"> - les mentions obligatoires sont présentes, - les informations sont exactes au regard du devis et du bon de commande, - les conditions générales de vente sont prises en compte et respectées, - les modalités de règlement prévues sont respectées, - l'enregistrement de la facture permet d'assurer son suivi et d'opéré les relances en cas d'impayé. - <i>En relation avec les compétences C.3.1.3 & C.3.2.1</i> • Justesse du traitement de la facture et de sa pré-imputation comptable : <ul style="list-style-type: none"> - la conformité de la facture reçue est contrôlée en relation avec le bon de livraison et le bon de commande, - l'opération de saisie de la pré-imputation dans le logiciel comptable est accomplie avec exactitude. <p><i>En relation avec la compétence C.3.2.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilité du rapprochement bancaire : <ul style="list-style-type: none"> - les opérations figurant dans les enregistrements comptables et celles ressortant des relevés bancaires sont comparées, - les écarts sont identifiés, ainsi que leurs causes (omission, erreur...), et corrigés.
<p>A.3.2 Le suivi de la trésorerie de de l'unité/service</p>	<p>C.3.2.1 Enregistrer les opérations comptables liées à l'activité de l'unité/service dans un logiciel informatique dédié, en opérant les vérifications permettant de garantir leur exactitude sur la base des pièces justificatives transmises et en veillant à l'application rigoureuse de normes et règles comptables, afin de permettre le suivi et la bonne tenue des comptes de l'entreprise.</p>		

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.3.3 La réalisation de la déclaration de TVA de l'unité/service</p> <p>A.3.4 La collecte et la préparation des données élémentaires permettant l'analyse financière et la réalisation du budget prévisionnel de l'unité/service</p>	<p>C.3.2.2 Effectuer le rapprochement bancaire des comptes de l'unité/service, en réalisant le contrôle et la comparaison entre les opérations enregistrées en interne et celles apparaissant sur les relevés bancaires, afin de vérifier la concordance entre les deux comptes et, le cas échéant, d'identifier tout oubli ou erreur d'enregistrement.</p> <p>C.3.3.1 Déclarer la TVA collectée par l'unité/service auprès des services fiscaux, en s'appuyant sur les informations du journal comptable et en veillant au respect des échéances prescrites, afin de garantir le respect des obligations de l'entreprise et d'éviter toute majoration.</p> <p>C.3.4.1 Préparer à date fixe les données chiffrées permettant l'établissement des documents rendant compte de la situation financière de l'unité/service – bilan comptable et compte de résultat, afin de vérifier l'équilibre de son actif et de son passif et d'évaluer son bénéfice net ou ses pertes.</p> <p>C.3.4.2 Contribuer à l'élaboration du budget prévisionnel de l'unité/service en collaboration avec son responsable, en identifiant et en produisant l'estimation de ses charges et dépenses, compte tenu de ses prévisions d'activités, afin d'anticiper et d'optimiser la gestion du prochain exercice.</p>	<p style="text-align: center;">2/ Compétences C.3.4.1 & C.3.4.2 La préparation des éléments chiffrés nécessaires à l'établissement des documents comptables de l'unité/service (bilan et compte de résultat), leur prise en compte pour l'établissement du budget prévisionnel de l'exercice ultérieur.</p> <p style="text-align: center;"><i>Conditions de réalisation pour un candidat issu de la formation</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite</p>	<p style="text-align: right;"><i>En relation avec la compétence C.3.3.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la déclaration de TVA : <ul style="list-style-type: none"> - le délai de déclaration de TVA est respecté, - les calculs établis à partir des informations du journal de compte sont justes, - les différentes TVA – déductibles, collectées et en attente – sont identifiées de façon correcte et la déclaration est établie conformément et en conséquence. <p style="text-align: center;">2/ <i>En relation avec la compétence C.3.4.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité et exactitude des documents comptables : <ul style="list-style-type: none"> - le vocabulaire utilisé est professionnel et les termes sont exacts, - les procédures comptables, fiscales et juridiques sont respectées, - les sources comptables sont analysées et retranscrites conformément aux normes et principes en usage dans le domaine, - l'ordre de traitement des documents comptables est correct. <p style="text-align: right;"><i>En relation avec la compétence C.3.4.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité et exactitude des documents comptables : <ul style="list-style-type: none"> - les calculs des charges et dépenses de l'unité/service sont corrects, - les prévisionnels d'activité sont pris en compte, - les propositions contribuent à la construction d'un budget prévisionnel réaliste et équilibré.
---	--	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc de compétences n° 4 : Participer au développement commercial de l'unité/service			
<p>A.4.1 L'accueil de la clientèle française et/ou internationale de l'unité/service sur les canaux physique, téléphonique et numérique</p> <p>A.4.2 La prospection sédentaire (téléphonique et numérique) de nouveaux clients pour l'unité/service</p> <p>A.4.3 La tenue et la mise à jour des données clients et prospects sur les outils numériques, à destination de l'équipe commerciale</p>	<p>En assurant l'accueil et le maintien de la relation avec les clients et en opérant les actions de prospection sédentaire de nouveaux clients, participer au développement commercial de l'unité/service, en veillant à la tenue et la mise à jour des données commerciales au sein des outils numériques internes et en procédant au suivi et à la restitution des résultats de vente à son responsable, afin de permettre l'atteinte des objectifs commerciaux définis.</p> <p>C.4.1.1 Réaliser l'accueil commercial physique, téléphonique et numérique de son unité/service, en adaptant son comportement aux différents interlocuteurs et en répondant oralement ou par voie numérique à leurs demandes d'information ou d'orientation en français et/ou en langue étrangère, afin de réaliser l'interface avec les différents services de la structure.</p> <p>C.4.2.1 Prospecter de nouveaux clients à distance, en ciblant les destinataires de ses actions au moyen d'une base de données informatisées et mises à jour et en développant ou adaptant un argumentaire préétabli soit oralement (par voie téléphonique), soit par écrit (par voie numérique), afin d'éveiller l'intérêt des prospects en vue d'une prise de rendez-vous avec les commerciaux de sa structure.</p> <p>C.4.3.1 Réaliser l'interface avec l'équipe commerciale de l'unité/service, en opérant le traitement des informations dématérialisées en lien avec l'activité de développement commercial dans le respect du RGPD (saisie des données clients et prospects dans les outils numériques dédiés de sa structure (ERP, CRM...) et en la diffusant auprès des collaborateurs concernés par voie orale, écrite ou digitale, afin d'assurer la qualité, la fiabilité et le partage de l'information en interne.</p>	<p style="text-align: center;">Les candidats doivent présenter les productions suivantes :</p> <p style="text-align: center;">1/</p> <p>En relation avec les compétences C.4.1.1, C.4.2.1 & C.4.4.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - La réalisation d'un entretien d'accueil en face à face d'un client, en français et/ou en langue étrangère. - La réalisation d'un entretien téléphonique de prospection. - La réalisation d'un entretien de traitement d'une réclamation client en face à face ou par téléphone. - La réalisation du traitement d'une demande client formulée sur les canaux numériques. <p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation ou en entreprise Mise en situation réelle ou simulée Travail individuel Production écrite (numérique) et orale</p>	<p style="text-align: center;">1/</p> <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.4.1.1</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'entretien d'accueil : <ul style="list-style-type: none"> - la tenue vestimentaire est adaptée au contexte professionnel et au positionnement de l'entreprise, - la posture est adaptée à l'interlocuteur et tient compte de ses éventuels handicaps, - le comportement mis en œuvre conjugue disponibilité et affabilité, - l'écoute active est pratiquée et permet la prise d'information concernant la demande de l'interlocuteur et son traitement, - l'expression orale est claire et le niveau de langage utilisé est adapté au contexte professionnel, - la demande de l'interlocuteur est traitée et donne lieu à une restitution en vue de la transmission de l'information en interne. • Qualité du traitement d'une demande formulée par les voies numériques : <ul style="list-style-type: none"> - la demande du client est correctement analysée et interprétée, - la réponse apportée est de nature à satisfaire l'interrogation formulée, - la formalisation et le contenu de la réponse apportée sont adaptés au contexte professionnel et contribuent à donner une image positive et du sérieux de l'entreprise. <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.4.2.1</i></p> • Qualité de l'entretien de prospection : <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact favorise la mise en confiance du prospect au moyen d'une qualité d'expression adaptée, - le choix du script d'entretien est justifié au regard du prospect,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.4.4 La participation à l'entretien de la relation avec les clients de l'unité/service et à leur fidélisation</p>	<p>C.4.3.2 Rédiger des propositions commerciales, en s'appuyant sur les éléments transmis par les commerciaux et en veillant à l'exactitude des informations portées conformément à la réglementation et à la politique tarifaire de son entreprise, afin de concrétiser les ventes de produits/services négociés.</p> <p>C.4.4.1 Assurer le suivi des clients de son unité/service, en traitant les situations complexes générées par les demandes et réclamations formulées après-vente et en entretenant une qualité de relation favorisant leur satisfaction, afin de contribuer à leur fidélisation.</p> <p>C.4.4.2 Assurer le traitement des données de suivi de l'activité commerciale de l'unité/service, en renseignant les informations relatives aux ventes dans un outil numérique dédié selon les indicateurs pertinents définis en concertation avec son responsable, afin de permettre l'évaluation continue des actions de vente.</p> <p>C.4.5.1 Produire le reporting de l'activité commerciale de l'unité/service à destination de son responsable, en restituant les résultats obtenus sous la forme de statistiques significatives et pertinentes, afin de lui permettre de constater les écarts avec les objectifs initiaux et de déterminer les actions correctives à mettre en œuvre.</p>	<p style="text-align: center;">2/</p> <p>En relation avec les compétences C.4.3.1, C.4.3.2 C.4.4.2 & C.4.5.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction d'une proposition commerciale selon des directives fournies. - La tenue des outils de gestion de la relation clients et des tableaux de bord de suivi d'activité au format numérique. - La restitution et la synthèse illustrées et commentées de l'activité commerciale. <p style="text-align: center;"><i>Modalités d'évaluation pour les candidats issus de la formation :</i></p> <p>En centre de formation Etude de cas d'entreprise Travail individuel Production écrite (numérique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - le script est respecté et, le cas échéant, adapté en fonction du déroulement de l'échange, - la posture d'écoute permet l'expression du besoin du prospect, - le besoin du prospect est reformulé de façon correcte et fidèle, - les éventuelles demandes et objections du prospect sont traitées, - l'entretien est conclu par une prise de congé, débouchant sur une prise de rendez-vous. <p style="text-align: center;">2/</p> <p style="text-align: center;"><i>En relation avec les compétences C.4.3.1 & C.4.4.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la tenue des tableaux de bord et de suivi d'activité commerciale : <ul style="list-style-type: none"> - les données clients sont correctement actualisées dans l'outil CRM de l'entreprise (nature des informations à porter, respect des champs, exactitude de l'information renseignée), - les données relatives à l'activité commerciale sont traitées et saisies avec exactitude et les différents indicateurs sont correctement renseignés, - l'outil numérique mobilisé (logiciel, tableur) est correctement exploité et ses différentes fonctionnalités sont exploitées de façon optimale. <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.4.3.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la proposition commerciale formalisée : <ul style="list-style-type: none"> - les informations transmises par le commercial pour l'établissement de la proposition sont correctement traitées, - les termes de la proposition, dans sa dimension commerciale, sont exacts,
<p>A.4.5 Le suivi et le reporting de l'activité commerciale de l'unité/service</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la tenue des tableaux de bord et de suivi d'activité commerciale : <ul style="list-style-type: none"> - les données clients sont correctement actualisées dans l'outil CRM de l'entreprise (nature des informations à porter, respect des champs, exactitude de l'information renseignée), - les données relatives à l'activité commerciale sont traitées et saisies avec exactitude et les différents indicateurs sont correctement renseignés, - l'outil numérique mobilisé (logiciel, tableur) est correctement exploité et ses différentes fonctionnalités sont exploitées de façon optimale. <p style="text-align: center;"><i>En relation avec la compétence C.4.3.2</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la proposition commerciale formalisée : <ul style="list-style-type: none"> - les informations transmises par le commercial pour l'établissement de la proposition sont correctement traitées, - les termes de la proposition, dans sa dimension commerciale, sont exacts,

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none">- les termes de la proposition, dans sa dimension juridique, sont conformes à la réglementation,- la formalisation de la proposition respecte les standards de présentation de l'entreprise et contribue à la valorisation et au sérieux de son image. <p><i>En relation avec la compétence C.4.4.1</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Qualité de l'entretien de traitement de réclamation :<ul style="list-style-type: none">- le comportement mis en œuvre contribue à désamorcer toute tension et favorise la satisfaction du client ainsi que sa fidélisation,- le mode de questionnement employé permet l'identification de la nature de la réclamation et son origine,- une solution contribuant à satisfaire la demande du client, dans le respect du contexte légal et des engagements commerciaux de l'entreprise, est proposée. <p><i>En relation avec la compétence C.4.5.1</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Qualité et pertinence du reporting des résultats de l'activité commerciale :<ul style="list-style-type: none">- les données en lien avec l'activité commerciale de l'unité sont restituées selon des indicateurs clairs et au moyen d'outils de visualisation statistique,- la restitution des données et leur visualisation permet le repérage et l'évaluation des écarts avec les objectifs initialement fixés,- la restitution des données et leur visualisation permet de mesurer l'évolution de l'activité commerciale selon différentes périodicités.
--	--	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE