

INTITULE DE LA CERTIFICATION		
<b>CONVAINCRE ET COMMUNIQUER DANS SON ACTIVITE D'INDEPENDANT</b>		
Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :		
Dans un contexte social et professionnel où les outils de communication occupent une place conséquente, cette certification permet aux travailleurs indépendants de développer leur conviction et la mise en visibilité de leur offre commerciale pour accroître leur réputation professionnelle.		
REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>C1. Communiquer son offre de service</b> en mobilisant les réseaux sociaux numériques adaptés à son public cible et en déployant des actions de communication afin de développer sa visibilité et son réseau professionnel.	<p><b><u>M1. Cas pratique</u></b> (C1) :</p> <p>A partir de son expérience ou d'un cas fictif, le candidat propose des actions d'optimisation d'un compte professionnel sur un réseau social numérique.</p> <p>Le candidat analyse l'état du compte et identifie les moyens d'actions possibles pour rendre plus attractif la page et développer le réseau professionnel associé.</p>	<p><b>C1.</b></p> <p>Le choix du réseau social numérique correspond au public cible et au secteur d'activité.</p> <p>Les actions proposées permettent d'optimiser le compte professionnel. Par exemple : remplacement d'une photo de profil, ajout d'une bannière adaptée à l'expertise, proposition d'une description de son offre dans un espace dédié, partage de bénéfices clients...</p>

		<p>L'accroissement de la visibilité du compte se traduit par des actions telles que : publier régulièrement des citations, des articles, des vidéos ; aimer, commenter et partager des contenus de ses relations ; participer à des communautés thématiques.</p> <p>Les moyens de développement du réseau sont identifiés : abonnement, connexion ou ajout de contact de différents niveaux, suivi de communautés liées au secteur d'activité...</p>
<p><b>C2. Présenter son offre à distance et/ou devant ses clients</b> en initiant l'échange et en utilisant des techniques de communication orale afin d'identifier les besoins et de convaincre ses clients.</p>	<p><b><u>M2. Mise en situation professionnelle reconstituée (C2) :</u></b></p> <p>Présentation orale de son offre avec possibilité de se munir d'un support.</p> <p>Le candidat présente son offre à l'oral devant un client fictif. La présentation cadre son intervention et identifie le besoin de son interlocuteur avant de présenter son offre.</p> <p>L'évaluateur complète une grille d'évaluation. Cette grille reprend les éléments sur la forme et le fond.</p> <p>Le candidat réalise une synthèse écrite de l'évaluation comprenant une analyse réflexive et une proposition de plan d'action pour le déploiement de la compétence visée dans son activité professionnelle.</p>	<p><b>C2.</b></p> <p>Le candidat est évalué sur le fond et la forme de son intervention.</p> <p>Le candidat questionne et écoute son interlocuteur afin de comprendre son environnement et d'identifier ses besoins : les questions sont ouvertes et favorisent l'échange.</p> <p>L'expression orale est claire et compréhensible ; la communication non verbale est adaptée à la situation : voix stable et engageante, articulations et prononciations claires, respects des silences, sourires et posture professionnelle.</p> <p>Son discours est convaincant, inclusif et adapté à l'interlocuteur :</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins du client sont reformulés</li> <li>- Les propositions d'accompagnement sont adaptées aux besoins client</li> <li>- La présentation de son expertise est claire</li> <li>- Des arguments sont formulés et appuyés par des bénéfiques clients</li> <li>- La conclusion est marquante</li> </ul> <p>En cas de présentation d'un support écrit : ce dernier est clair et synthétique.</p> <p>La synthèse écrite décrit l'analyse réalisée et les actions d'amélioration proposées. La synthèse comprend une analyse réflexive et une proposition de plan d'action à appliquer dans son activité professionnelle. Le candidat est critique et propose une auto-évaluation sur la présentation de son offre. La synthèse est clair et concise, les objectifs, les points forts et les points d'amélioration sont listés. Les actions proposées sont réalistes et applicables selon le projet professionnel exposé.</p>
<p><b>C3. Structurer sa mission avec son client, dans une logique de co-construction,</b> en déployant une méthode de questionnement, en identifiant les critères de réussite (coût, délais, qualité) et des objectifs réalisables pour instaurer une relation durable avec son client.</p>	<p><b>M3. Jeu de rôle (C3) :</b></p> <p>Le candidat interprète un échange professionnel avec un client fictif dans le cadre d'une mission fictive ou reconstituée. Durant cet échange, le candidat fait face à 6 situations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadrage d'une mission « <i>Kick off meeting</i> »</li> </ul>	<p><b>C3.</b></p> <p>Les conditions et les critères de réussite d'une mission (Coût, délais, qualité) sont identifiées. Des objectifs (spécifiques, mesurables, acceptables, réalistes et temporellement définis) sont fixés.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Annonce d'un objectif engageant</li> <li>- Suivi d'un objectif engageant</li> <li>- Recadrement de l'échange vers l'objectif principal</li> <li>- Gestion d'un conflit</li> <li>- Capacité à refuser une demande, dire non</li> </ul> <p>Le candidat réalise une synthèse écrite de la mise en situation par jeu de rôle comprenant une analyse réflexive et une proposition de plan d'action pour le déploiement de la compétence visée dans son activité professionnelle.</p>	<p>Au cours d'un premier échange ("<i>Kick-off meeting</i>"), le candidat stipule les éléments de cadrage de sa mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un ordre du jour,</li> <li>- les objectifs du projet,</li> <li>- la répartition des rôles de chacun avec le partage des risques,</li> <li>- les engagements de la proposition commerciale.</li> </ul> <p>L'écart entre les objectifs et les faits est identifié, un recadrage est réalisé en cas de dérives de l'échange.</p> <p>La réponse à une objection se fait par : silence, quittance, question de précision ou question orientée solution. L'attitude reste professionnelle pour gérer le conflit. La reformulation est utilisée.</p> <p>Les éléments essentiels pour terminer une mission sont identifiés : organisation d'une réunion de bilan, remercier l'ensemble des interlocuteurs, envoyer un questionnaire de satisfaction, transmettre la dernière facture rapidement.</p> <p>La synthèse écrite décrit l'analyse réalisée et les actions d'amélioration proposées. La synthèse comprend une analyse réflexive et une proposition de plan d'action à appliquer dans son activité</p>
--	--	---

		<p>professionnelle. Le candidat est critique, propose une auto-évaluation et identifie les points forts et axes d'amélioration. Les actions sont réalistes et applicables selon le projet professionnel exposé.</p>
--	--	---