

5. Référentiel de compétences et de certification



Référentiel de compétences et de certification

"Participer à un entretien de vente pour un non commercial"

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités d'évaluation - C1	Critères d'évaluation
<p>C1. Identifier les besoins des clients et établir une relation de confiance à travers des techniques d'écoute active Pour cela, le candidat devra être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> C 1.1 : Identifier les attentes du client C 1.2 : Ecouter activement C 1.3 : Reformuler les besoins du client C 1.4 : Créer un climat de confiance 	<p>Le candidat participe à un entretien de vente à travers une mise en situation professionnelle simulée. Acteurs de la mise en situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat conseille un client dans le cadre d'un entretien de vente - Un membre du jury joue le rôle du client en respectant le cadre défini dans le scénario. <p>En effet, le candidat qui devra choisir les spécificités suivantes, afin d'être au plus près de sa réalité professionnelle et de tenir compte de la variété des contextes professionnelles concernée par la certification :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Type de marché : BtoB ou BtoC 2. Domaine d'activité (Tech-Digital, Industrie, Agriculture, Artisanat ou Service) 3. Typologie de vente : Produit ou service. <p>20 scénarii correspondant à chaque combinaison possible sont définis en amont et sont régulièrement actualisés par le certificateur. Le scénario définit le contexte de la situation de vente et donne des indications sur le produit ou service visé.</p> <p>Le membre du jury qui jouera le rôle du client devra suivre un script couvrant les différents aspects de l'entretien afin d'évaluer les compétences visées par la certification. Il est divisé en 6 étapes à respecter dans le déroulé de l'entretien. Chaque étape contient la description des indicateurs d'évaluation, une indication de temps à respecter ainsi que des objections, des phrases type, des questions à poser à des moments précis de l'entretien et des indicateurs de langage verbal et non verbal.</p> <p>Une fois le scénario choisi, le candidat dispose de 20 minutes de préparation dans une salle à part. De son côté, le membre du jury qui joue le rôle du client s'isole du jury afin de préparer son intervention.</p> <p>Le candidat dispose de 30 minutes pour conseiller le client en respectant les étapes clés de l'entretien de vente. Pendant ce temps, les autres membres du jury observent l'entretien et remplissent individuellement une grille d'évaluation.</p> <p>1ère partie de l'entretien visant à évaluer la compétence 1 : Etapes 1 et 2 du script : Introduction et évaluation des besoins</p> <p>Le jury observe le candidat pour identifier les compétences attendues par le référentiel et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La capacité à poser des questions pertinentes pour découvrir les besoins du client, plutôt que de se lancer directement dans une présentation. - La capacité du candidat à écouter activement le client afin d'être à même ensuite de reformuler clairement les besoins exprimés. - La capacité du candidat à instaurer un climat de confiance dès la phase d'introduction de l'entretien. 	<p>C 1.1 : Identifier les attentes du client Le candidat pose au moins 3 questions ouvertes pertinentes au client.</p> <p>C 1.2 : Ecouter activement Le client parle au moins 50 % du temps de l'entretien. Le candidat pratique l'écoute active efficacement.</p> <p>C 1.3 : Reformuler les besoins du client Le candidat réalise correctement au moins 2 reformulations des besoins du client au cours de l'entretien.</p> <p>C 1.4 : Créer un climat de confiance Le client démontre, par des indicateurs verbaux et non verbaux, qu'il est en confort dans l'échange.</p>
Référentiel de compétences	Modalités d'évaluation - C2	Critères d'évaluation
<p>C2. Formuler des arguments clairs et adaptés aux besoins des clients en utilisant les informations recueillies lors des échanges Pour cela le candidat devra être capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> C 2.1 : Formuler des arguments adaptés C 2.2 : Utiliser des exemples concrets C 2.3 : Expliquer les caractéristiques techniques C 2.4 : Mettre en avant les solutions 	<p>2ème partie de l'entretien visant à évaluer la compétence 2 : Etapes 3 du script : Phase argumentation</p> <p>Le jury observe le candidat pour identifier les compétences attendues par le référentiel et notamment la capacité du candidat à illustrer son argumentation par des exemples concrets, en expliquant clairement comment la solution proposée répond aux préoccupations du client.</p> <p>Le jury évalue la simplicité, la clarté et l'adaptation du discours.</p>	<p>C 2.1 : Formuler des arguments adaptés Le candidat formule des arguments permettant d'apporter une solution aux besoins et attentes exprimés par le client, sur au moins 3 points d'adéquation.</p> <p>C 2.2 : Utiliser des exemples concrets Le candidat illustre ses arguments par au moins 2 exemples directement liés aux besoins spécifiques du client durant l'entretien.</p> <p>C 2.3 : Expliquer les caractéristiques techniques Le candidat traduit des termes techniques en avantages compréhensibles pour le client.</p> <p>C 2.4 : Mettre en avant les solutions Le candidat adapte son discours et démontre au moins un ajustement lors de l'entretien en fonction des réactions du client.</p>

5. Référentiel de compétences et de certification

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités d'évaluation - C3	Critères d'évaluation
<p>C3. Analyser les objections des clients et développer des réponses appropriées pour convaincre et maintenir l'intérêt du client Pour cela le candidat devra être capable de :</p> <p>C 3.1 : Identifier les objections C 3.2 : Analyser les objections C 3.3 : Répondre de manière appropriée C 3.4 : Négocier efficacement</p>	<p>3ème partie de l'entretien visant à évaluer la compétence 3 : Etapes 4 du script : Gestion des objections et négociation</p> <p>Le jury observe le candidat pour identifier les compétences attendues par le référentiel et notamment sa capacité à identifier la "vraie" objection et à fournir des arguments constructifs. Le jury évalue également la capacité du candidat à reformuler l'objection et à négocier des solutions.</p>	<p>C 3.1 : Identifier les objections Le candidat reformule au moins 2 objections exprimées par le client pour montrer la bonne compréhension.</p> <p>C 3.2 : Analyser les objections Le candidat explore la nature et la raison des objections en posant au moins une question de suivi par objection.</p> <p>C 3.3 : Répondre de manière appropriée Les arguments avancés par le candidat sont convaincants ou rassurants et permettent de dissiper les doutes du client dans 75 % des cas.</p> <p>C 3.4 : Négocier efficacement Le candidat négocie tout en maintenant la valeur du produit/service en ne réalisant pas plus d'une concession non justifiée par des contreparties.</p>
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités d'évaluation - C4	Critères d'évaluation
<p>C4. Évaluer les signaux d'achat du client et choisir des techniques de conclusion efficaces pour finaliser l'entretien de vente Pour cela le candidat devra être capable de :</p> <p>C 4.1 : Identifier les signaux d'achat C 4.2 : Choisir des techniques de conclusion C 4.3 : Clarifier les prochaines étapes C 4.4 : Confirmer l'engagement du client</p>	<p>4ème partie de l'entretien visant à évaluer la compétence 4 : Etapes 5 du script : Conclusion de la vente</p> <p>Le jury observe le candidat pour identifier les compétences attendues par le référentiel et notamment sa capacité à identifier les signaux d'achat et proposer une action concrète. Le jury évalue la capacité du candidat à conclure efficacement.</p>	<p>C 4.1 : Identifier les signaux d'achat Le candidat identifie au moins un signal d'achat verbalisé ou observé chez le client.</p> <p>C 4.2 : Choisir des techniques de conclusion Le candidat pose au moins une question de clôture. Elle est adaptée et clairement identifiée.</p> <p>C 4.3 : Clarifier les prochaines étapes Le candidat propose une action claire et concrète au client comme un rendez-vous, une démonstration ou une commande.</p> <p>C 4.4 : Confirmer l'engagement du client Le candidat confirme clairement l'accord avec le client en utilisant des formulations précises et sans ambiguïté qui résumant les points clés de l'accord.</p>
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités d'évaluation - C5	Critères d'évaluation
<p>C5. Concevoir et mettre en œuvre un plan de suivi personnalisé pour renforcer la fidélité du client après la vente Pour cela le candidat devra être capable de :</p>	<p>5ème partie de l'entretien visant à évaluer la compétence 5 : Etapes 6 du script : Suivi et fidélisation du client</p>	<p>C 5.1 : Elaborer un plan de suivi Le plan proposé par le candidat est clair et logique et contient au moins 2 actions concrètes à mener.</p> <p>C 5.2 : Personnaliser le suivi Le suivi proposé par le candidat fait référence à au moins 2 détails personnalisés qui montrent une compréhension des besoins du client.</p>

5. Référentiel de compétences et de certification

<p>C 5.1 : Elaborer un plan de suivi C 5.2 : Personnaliser le suivi C 5.3 : Recueillir des retours d'expérience C 5.4 : Renforcer la relation client</p>	<p>Le jury observe le candidat pour identifier les compétences attendues par le référentiel et notamment sa capacité à proposer un plan de suivi personnalisé. Le jury apprécie l'effort réalisé par le candidat pour renforcer la relation client.</p>	<p><i>C 5.3 : Recueillir des retours d'expérience</i> Le candidat pose au moins une question ouverte pour inciter le client à donner son avis sur le produit ou service proposé .</p> <p><i>C 5.4 : Renforcer la relation client</i> Le candidat propose au moins une action concrète de suivi au client afin de maintenir la relation, comme une rencontre ou une offre spéciale.</p>
--	---	--

