

Certification Management Opérationnel Commerce

RÉFÉRENTIEL COMPÉTENCES, CRITÈRES ET MODALITÉS D'ÉVALUATIONS

Vous disposez dans ce document de l'ensemble des compétences reliées à leurs résultats attendus et critères d'évaluations par **compétences principales visées**.

Les modalités sont présentées également.

Les **compétences principales visées** sont les suivants, numérotés de 1 à 6 :

1. "PILOTER ses DELEGATIONS et ses STYLES DE MANAGEMENT "
2. "MAITRISER sa COMMUNICATION en ouverture en public comme en individuel "
3. "DYNAMISER les TALENTS par l'accompagnement individuel et collectif"
4. "ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT pour développer de NOUVEAUX PROJETS
5. "MAITRISER son ENVIRONNEMENT JURIDIQUE et PREVENIR les RISQUES PSYCHOSOCIAUX"
6. "GÉRER la PERFORMANCE ECONOMIQUE de son activité"

1. Compétences principales visées n°1 : PILOTER ses DELEGATIONS et ses STYLES DE MANAGEMENT

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Identifier le niveau d'autonomie du collaborateur et la nature de la situation de sorte à adopter le style de management approprié	Associe un style de management à un niveau d'autonomie	Connait les 4 styles de management	Connait les 4 niveaux d'autonomie	Associe les styles de management aux niveaux d'autonomie	
	Adapter son style management à la situation	Donne des exemples d'action de management	Sélectionne le style pertinent	Adopte le cycle progressif de management	
Effectuer une délégation efficacement en fixant des objectifs	Déléguer efficacement en menant un entretien de délégation en 7 étapes	Rédige le plan en 7 étapes	Le contexte et les enjeux sont explicités	Le cadre est adapté	SMART
	Formule des objectifs SMART	Les objectifs sont timés	les objectifs sont spécifiques	les objectifs sont mesurables	
Manipuler les principes, méthodes et techniques du pilotage et suivi managérial	Effectue une analyse et une classification des tâches	Tableau des tâches d'équipe rédigé	Un ordonnancement des complexités des tâches est fait	Les justifications sont apportées en lien avec les niveaux d'autonomie	
	Effectue une analyse et une classification de ses priorités	La matrice est effectuée suivant l'urgence relative	La matrice est effectuée suivant l'importance relative		
	Organise l'activité de son équipe pour atteindre les objectifs en fonction de l'importance, du risque d'erreur, des moyens et du degré de complexité des tâches déléguées	Les styles de management sont adaptés	Les justifications sont apportées en lien avec les niveaux d'autonomie	Les justifications sont apportées en lien avec le contexte et les objectifs méta managériaux	
	Effectue un plan d'accompagnement de suivi des tâches déléguées	Le plan d'action est rédigé et complet	Les objectifs sont SMART	Le suivi est cohérent avec les objectifs et les niveaux d'autonomie	

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QCM	Mises en situation	Rapport Pro	Etude de cas
Identifier le niveau d'autonomie du collaborateur et la nature de la situation de sorte à adopter le style de management approprié	Associe un style de management à un niveau d'autonomie				
	Adapter son style management à la situation				
Effectuer une délégation efficacement en fixant des objectifs et en assurer le suivi	Déléguer efficacement en menant un entretien de délégation en 7 étapes				
	Formule des objectifs SMART				
Manipuler les principes, méthodes et techniques du pilotage managérial et de gestion du temps	Effectue une analyse et une classification des tâches				
	Effectue une analyse et une classification de ses priorités				
	Organise l'activité de son équipe pour atteindre les objectifs en fonction de l'importance, du risque d'erreur, des moyens et du degré de complexité des tâches déléguées				
	Effectue un plan d'accompagnement de suivi des tâches déléguées				

2. Compétences principales visées n°2 : COMMUNIQUER en ouverture en public comme en individuel

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Identifier son profil comportemental et son mode de fonctionnement pour mieux communiquer	Effectue une analyse de son ouverture conversationnelle	Questionnaire rempli	Capacité à donner des exemples quotidiens		
	Effectue une analyse de ses canaux de communication et drivers	Questionnaire rempli	Capacité à donner des exemples quotidiens		
Décrypter les caractéristiques comportementales chez ses interlocuteurs pour adapter sa communication managériale	Effectue une classification de son interlocuteur par canal de communication	Associe des besoins aux canaux	Associe les paraverbaux aux canaux	Associe les signaux non-verbaux aux canaux	
	Adapte sa communication en fonction du canal de communication de son interlocuteur	Sait construire une prise en parole pour répondre aux besoins des canaux	Sait reconnaître un canal majoritaire		
Manipuler les outils d'une communication ouverte en public comme en individuel	Pratiquer un questionnement efficient en fonction de la situation	Connait les différents types de questions	Connait les finalités de chacun des types de questions	Est capable de formuler un type de question lors d'une conversation imposée	
	Émettre une critique ou un compliment	Utilise la méthode du DESC	Le paraverbal et non-verbal est adapté	Se base uniquement sur des faits	
	Échange en position d'ouverture conversationnelle	Écoute active	Questionnement	Remise en question	

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QC M	Mises en situation	Rapport Pro	Etude de cas
Identifier son profil comportemental et son mode de fonctionnement pour mieux se connaître et mieux communiquer	Effectue une analyse de son assertivité				
	Effectue une analyse de ses canaux de communication et drivers				
Décrypter les caractéristiques comportementales chez ses interlocuteurs pour adapter sa communication managériale	Effectue une classification de son interlocuteur par canal de communication				
	Adapter sa communication en fonction du canal de communication de son interlocuteur				
Manipuler les outils d'une communication ouverte en public comme en individuel	Pratiquer un questionnement efficient en fonction de la situation				
	Émettre une critique ou un compliment				
	Échange en position d'ouverture conversationnelle				

3. Compétences principales visées n°3 : DYNAMISER les TALENTS par L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL et COLLECTIF

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Préparer, adapter et mener efficacement une réunion et brief	Sélectionne le type de réunion adéquate suivant les enjeux et les objectifs	Connait l'ensemble des réunions	Associe les réunions à des objectifs managériaux		
	Construit méthodiquement : Briefs, réunions participatives et d'informations	Adopte les plans	Les objectifs sont SMART	Inclus des outils de communication	
	Anime : Briefs, réunions participatives et d'informations	Posture de manager	Paraverbal et non verbal adaptés	Suit son plan	Ouverture conversationnelle
Conduire efficacement un entretien de recadrage, individuel annuel, (re)motivation, traitement de l'erreur	Sélectionne le type d'entretien adéquat suivant les enjeux et les objectifs	Connait l'ensemble des entretiens	Associe les entretiens à des objectifs managériaux		
	Construit méthodiquement : Briefs, réunions participatives et d'informations	Adopte les plans	Les objectifs sont SMART	Inclus des outils de communication	
	Mène des entretiens individuels (recadrage, individuel annuel (re)motivation, traitement de l'erreur, etc.)	Posture de manager	Paraverbal et non verbal adaptés	Suit son plan	Ouverture conversationnelle
Développer et assurer plan de développement et un suivi des compétences de son équipe	Effectuer une cartographie des savoirs et compétences d'une équipe	Effectue la matrice	Justifie sa cartographie		
	Elaborer un plan de développement des compétences au sein de son équipe	Effectue des plans d'action	Objectifs SMART	Style de management en cycle progressif	Points de contrôle programmés et factuels

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QC M	Mises en situation	Rappor t Pro	Etude de cas
Préparer, adapter et mener efficacement une réunion et brief	Sélectionne le type de réunion adéquate suivant les enjeux et les objectifs	X	X	X	X
	Construit méthodiquement : Briefs, réunions participatives et d'informations	X	X	X	X
	Anime : Briefs, réunions participatives et d'informations		X	X	X
Conduire efficacement un entretien de recadrage, individuel annuel, (re)motivation, traitement de l'erreur	Sélectionne le type d'entretien adéquat suivant les enjeux et les objectifs	X	X	X	X
	Construit méthodiquement : Briefs, réunions participatives et d'informations		X	X	X
	Mène des entretiens individuels recadrage, individuel annuel (re)motivation, traitement de l'erreur, etc.)	X	X	X	X
Développer et assurer plan de développement et un suivi des compétences de son équipe	Effectuer une cartographie des savoirs et compétences d'une équipe		X	X	X
	Elaborer un plan de développement des compétences au sein de son équipe		X	X	X

4. Compétences principales visées n°4 : ACCOMPAGNER LE CHANGEMENT pour développer de nouveaux projets

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Adopter une analyse systémique des situations dans sa conduite de changement/projet	Effectue un SCORE	Fiche rédigée	Sélectionne les questions appropriées	Rédige et justifie ses conclusions	
	Tire les conclusions et adapte cadre son projet	Prend en considération les conclusions pour (re)créer son plan d'action	Sait justifier son adaptation		
Conduire le changement et projets à l'aide d'outils de management	Élabore une stratégie pour conduire un changement en 8 étapes	Mène la méthodologie	Sait créer une vision positive du futur	Les jalons sont justifiés et factuels	
	Mène un projet depuis sa phase de qualification jusqu'à son bilan	Mène la méthodologie	Les outils sont compris et peuvent être expliqués		
	Adopte une démarche de progrès permanent, en utilisant l'outil OSCAR	Remplit la matrice	Cristallise les bonnes pratiques	Utilise un support durable pour le futur	Élabore un plan d'action pour le futur avec des objectifs SMART et un suivi adéquat
Lever les freins au changement et manager les parties prenantes	Identifie et classe les parties prenantes dans les positions des acteurs du changement	Connait la position des acteurs	Sait expliquer la position des acteurs		
	Développe des stratégies managériales pour lever les freins au changement	Identifie les différents freins au changement	Associe les styles de management avec freins associé	Associe les outils de managements et les positions des acteurs	

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QC M	Mises en situation	Rapport Pro	Etude de cas
Adopter une analyse systémique des situations dans sa conduite de changement/projet	Effectue un SCORE				
	Tire les conclusions et adapte cadre son projet				
Conduire le changement et projets à l'aide d'outils de management	Élabore une stratégie pour conduire un changement en 8 étapes				
	Mene un projet depuis sa phase de qualification jusqu'à son bilan				
	Adopte une démarche de progrès permanent, en utilisant l'outil OSCAR				
Lever les freins au changement et manager les parties prenantes	Identifie et classe les parties prenantes dans les positions des acteurs du changement				
	Développe des stratégies managériales pour lever les freins au changement				

5. Compétences principales visées n°5 : MAITRISER son ENVIRONNEMENT JURIDIQUE et IDENTIFIER les RISQUES PSYCHOSOCIAUX

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Connaître le cadre réglementaire et juridique de son organisation et secteur	Connaît les fondamentaux du droit du travail	Connaît les sources, contrats, période essai	Connaît les absconses et congés		
	Capable de transmettre les mécanismes juridiques	Connaît les mécanismes	Sait adapter son verbal pour transmettre la logique d'un mécanisme	En cas, de doute connaît les procédures et sources	
	Effectue un planning juridiquement juste	Connaît les règles	Sait corriger un planning faux	Sait expliquer à quelle source se rattache une règle	Connaît les sanctions en cas d'erreur
Connaître les facteurs de risque psychosociaux et les traiter par le management	Analyse une situation par les facteurs de risque psychosociaux à l'aide d'outils	Manie la méthode de Siegrist	Manie la méthode de Karasek	Justifie et explique son analyse	
	Traite les facteurs de risques psychosociaux par le management	Connaît les méthodes de managements lié aux RPS	Associe les méthodes d'analyse à sa justification	Adapte une situation pour la rendre la plus <i>saine</i>	
	Effectue un plan interne d'accompagnement de la détection et traitement des RPS	Plan ordonnancé formalisé	Traite l'ensemble des RPS	Identifie les parties prenantes	

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QCM	Mises en situation	Rapport Pro	Etude de cas
Encadrer les relations de travail dans le cadre réglementaire et juridique	Connait les fondamentaux du droit du travail	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Capable de transmettre les mécanismes juridiques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Effectuer un planning juridiquement juste	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Connaitre les facteurs de risque psychosociaux et les traiter par le management	Analyse une situation par les facteurs de risque psychosociaux à l'aide d'outils	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Traite les facteurs de risques psychosociaux par le management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Effectue un plan interne d'accompagnement de la détection et traitement des RPS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6. Compétences principales visées n°6 : GÉRER la PERFORMANCE ECONOMIQUE de son activité

a. Résultats et critères

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Critères d'évaluation			
		Critères d'évaluation 1	Critères d'évaluation 2	Critères d'évaluation 3	Critères d'évaluation 4
Connaître les mécanismes de gestion de la performance d'une activité et les outils de pilotage utilisés	Effectuer les calculs nécessaires aux pilotages de secteurs	Maitrise les calculs de pourcentage	Maitrise les calculs de ratio		
	Connaître les indicateurs, savoir expliquer la construction et leurs finalités	Associe les indicateurs à leur finalité	Sait expliquer la construction d'un indicateur		
Développer et effectuer un pilotage économique de son périmètre à l'aide d'indicateurs quantitatif et qualitatif	Effectuer un pilotage standard suivant une méthodologie	Fiche rédigée	Les analyses sont factuelles	Les conclusions poussent à des plans d'action	
	Effectuer un pilotage en adaptant les indicateurs et les phases d'analyses à son activité	Fiche rédigée	Les analyses sont factuelles	Les indicateurs sont retravaillés et adaptés & de nouveaux indicateurs sont ajoutés	
Effectuer une veille concurrentielle et stratégique de son secteur	Effectuer un SWOT	Fiche rédigée	Sait justifier et expliquer son SWOT		
	Collecter des données des zones commerciales et macroéconomiques	Connait les sources d'informations	Connait les indicateurs pertinents		
Effectuer un <i>reporting</i> en l'adaptant à son interlocuteur et les objectifs	Effectuer un bilan et proposer des actions suivant des indicateurs quantitatifs et qualitatifs	Rédige un plan méthodiquement	La stratégie est basée sur des indicateurs factuels	Les actions sont terrains et envisageables	Utilise tous les indicateurs
	Présenter de manière synthétique un pilotage suivant le public	Communication adaptée et avec les outils de la communication	Posture managériale adaptée	Support de présentation est cohérent, au service de l'objectif méta managérial	Invite aux interrogations et y sait répondre

b. Résultats et modalités d'évaluation

Compétence	Résultats attendus observables et/ou Mesurables	Modalités d'évaluation			
		QC M	Mises en situation	Rapport Pro	Etude de cas
Connaître les mécanismes de gestion de la performance d'une activité et les outils de pilotage utilisés	Effectuer les calculs nécessaires aux pilotages de secteurs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Connaître les indicateurs, savoir expliquer la construction et leurs finalités	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Développer et effectuer un pilotage économique de son périmètre à l'aide d'indicateurs quantitatif et qualitatif	Effectuer un pilotage standard suivant une méthodologie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Effectuer un pilotage personnalisé en adaptant les indicateurs et les phases d'analyses	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Effectuer une veille concurrentielle et stratégique de son secteur	Effectuer un SWOT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Collecter des données des zones commerciales et macroéconomiques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Effectuer un <i>reporting</i> en l'adaptant à son interlocuteur et les objectifs	Effectuer un bilan et adapter sa stratégie suivant des indicateurs quantitatifs et qualitatifs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Présenter de manière synthétique un pilotage suivant le public	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>