

## REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION

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. »

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Activité 1 : PILOTER LA CONCEPTION DE SERVICES ET PRODUITS TOURISTIQUES</b>			
<b>1.1 Analyser le marché</b>	1.1.1 Etablir une analyse du marché touristique pour mettre en accord offre de prestations touristiques et demande des clientèles cibles 1.1.2 Analyser le comportement du consommateur pour traduire les tendances de la consommation en offre de prestations 1.1.3 Assurer une veille marketing pour anticiper les évolutions du marché 1.1.4 Définir le positionnement d'une offre touristique pour en identifier les avantages concurrentiels et la valoriser auprès des clientèles cibles 1.1.5 Intégrer la diversité des caractéristiques des clientèles dans la conception du produit pour formuler des réponses en offre adaptées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas centrée sur une problématique de conception de services et produits touristiques</li> <li>• Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc A1</li> </ul> Les évaluations écrites et orales permettent de mesurer l'acquisition des compétences attendues à partir des situations vécues au cours de la période de stage en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les caractéristiques du marché sont identifiées, les besoins des clientèles et leurs évolutions sont restitués.</li> <li>• Les objectifs sont qualifiés dans une logique de segmentation (chiffre d'affaires, volumes, niveau de marge, clientèles cibles, géographie).</li> <li>• Les étapes de conception sont établies et des indicateurs de suivi en place.</li> <li>• Les potentiels du marché visé sont identifiés et analysés.</li> <li>• Les cibles des produits conçus sont identifiées et organisées selon les principes de segmentation.</li> <li>• Les moyens humains et logistiques à affecter à la conception ainsi que les budgets afférents sont établis.</li> <li>• Les partenaires professionnels (distributeurs, prescripteurs) sont ciblés et référencés.</li> </ul>
<b>1.2 Concevoir des services et produits touristiques</b>	1.2.1 Définir le contenu d'un produit touristique à partir de l'analyse du marché pour disposer d'une offre conforme à la demande 1.2.2 Identifier toutes les contraintes propres à la conception d'une offre touristique pour en assurer une ingénierie efficace et efficiente 1.2.3 Etablir un cahier des charges de conception de produit pour en identifier précisément les étapes et leur cadre (planification, compétences mises en œuvre, partenaires à solliciter)	En VAE : dossier + entretien avec un jury	

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
<b>Activité 2 : COMMERCIALISER DES SERVICES ET PRODUITS TOURISTIQUES</b>			
<b>2.1 Appliquer la législation relative à la vente de services et produits touristiques</b>	2.1.1 Maîtriser les obligations légales liées à la vente de prestations touristiques pour les intégrer dans le processus de mise en marché 2.1.2 Assurer une veille juridique pour anticiper les évolutions légales applicables et faire évoluer la stratégie de l'entreprise en conséquence	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas centrée sur une problématique de commercialisation de services et produits touristiques</li> <li>• Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc A2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étapes de conception et mise en marché sont réalisées dans le respect du cadre réglementaire.</li> <li>• Les tarifs proposés sont adaptés aux cibles et au marché.</li> <li>• La cohérence entre cotation obtenue et prix de marché est démontrée</li> <li>• Les objectifs commerciaux sont réalistes et intègrent les contraintes humaines, logistiques et budgétaires.</li> <li>• Les méthodes et outils de promotion sont adaptés au marché visé.</li> <li>• Les réseaux de distribution choisis sont adaptés aux objectifs à atteindre.</li> <li>• Des argumentaires de vente adaptés aux cibles sont conçus.</li> <li>• Des outils de mesure de la performance commerciale sont identifiés et adaptés au contexte.</li> <li>• Les indicateurs clés de la qualité et de la satisfaction client sont identifiés.</li> </ul>
<b>2.2 Définir et animer la politique commerciale de la structure</b>	2.2.1 Identifier le montant qu'un client est disposé à payer pour une prestation touristique afin d'établir une stratégie tarifaire adaptée 2.2.2 Etablir la stratégie tarifaire pour générer un chiffre d'affaires permettant de couvrir les coûts de revient et dégager un bénéfice 2.2.3 Identifier les moyens marketing et commerciaux nécessaires pour élaborer une stratégie commerciale en tenant compte des ressources internes et de l'environnement externe 2.2.4 Elaborer une stratégie commerciale regroupant l'ensemble des actions commerciales que l'entreprise doit conduire pour atteindre ses objectifs en termes de chiffre d'affaires et de parts de marché 2.2.5 Planifier la mise en marché et en fixer les étapes clés pour atteindre les objectifs globaux fixés dans le cadre de la stratégie commerciale 2.2.6 Identifier les canaux de distribution pour disposer d'un réseau de diffusion commerciale permettant d'atteindre les clientèles cibles 2.2.7 Elaborer des contenus de communication multicanal pour multiplier les points de contacts entre l'entreprise et les clientèles cibles 2.2.8 Mesurer la performance commerciale pour en identifier les leviers et les freins et adapter la stratégie commerciale en conséquence	Les évaluations écrites et orales permettent de mesurer l'acquisition des compétences attendues à partir des situations vécues au cours de la période de stage en entreprise  En VAE : dossier + entretien avec un jury	
<b>2.3 Réaliser le suivi de la qualité des prestations touristiques</b>	2.3.1 Etablir des indicateurs de contrôle de la qualité utilisables par les prestataires, les fournisseurs et les clients pour disposer de leurs appréciations et de retours d'expériences clients 2.3.2 Exploiter les résultats recueillis grâce aux indicateurs de contrôle pour assurer l'amélioration continue de la qualité des prestations		

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
<b>Activité 3 : ADMINISTRER LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas centrée sur une problématique de gestion de la relation client</li> <li>• Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc A3</li> </ul> <p>Les évaluations écrites et orales permettent de mesurer l'acquisition des compétences attendues à partir des situations vécues au cours de la période de stage en entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les données clés des attentes de la clientèle sont analysées</li> <li>• Le lien entre résultats de l'analyse des attentes et offre adaptée disponible est établi</li> <li>• Les outils de gestion de la relation client sélectionnés sont pertinents</li> <li>• Les techniques de négociation commerciale choisies sont adaptées au contexte</li> <li>• Le RGPD est intégré dans la démarche de relation client</li> <li>• L'analyse de la gestion de la relation client est adaptée au contexte professionnels considéré</li> <li>• Les indicateurs clés de mesure de la satisfaction client sont pertinents au regard d'un principe d'amélioration continue des prestations</li> <li>• Une synthèse des résultats des évaluations de la qualité et de la satisfaction client est proposée</li> </ul>
<b>3.1 Organiser les relations avec les clients (en BtoB et en BtoC)</b>	<p>3.1.1 Accueillir le client pour établir une relation personnalisée et répondre à ses besoins spécifiques</p> <p>3.1.2 Accompagner le client face à la digitalisation (information, procédures) afin de lui garantir un accès satisfaisant aux prestations touristiques</p> <p>3.1.3 Traiter et suivre la demande, les réclamations et/ou objections du client pour répondre à ses attentes et désamorcer les sources de conflits</p> <p>3.1.4 Négocier en recherchant un accord gagnant/gagnant en matière de qualité attendue de la prestation touristique pour que chacune des parties dispose d'une solution favorable à ses attentes spécifiques</p>	<p>En VAE : dossier + entretien avec un jury</p>	
<b>3.2 Mesurer la satisfaction des clients</b>	<p>3.2.1 Concevoir une démarche qualité pour évaluer l'impact et le niveau de satisfaction généré par la prestation touristique auprès des clientèles BtoB et BtoC</p> <p>3.2.2 Identifier les axes d'amélioration de la qualité d'une prestation touristique pour en assurer la pérennité commerciale</p>		

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
<b>Activité 4 : PILOTER UN CENTRE DE PROFIT</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de cas visant à vérifier la maîtrise des mécanismes de gestion et des problématiques de management</li> <li>• Rédaction et soutenance orale d'un dossier professionnel faisant référence aux compétences mesurées dans le bloc A4</li> </ul> <p>Les évaluations écrites et orales permettent de mesurer l'acquisition des compétences attendues à partir des situations vécues au cours de la période de stage en entreprise</p> <p>En VAE : dossier + entretien avec un jury</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mécanismes de formation des coûts sont identifiés et maîtrisés</li> <li>• Les techniques de calcul du prix de vente, coût de revient, seuil de rentabilité, marge, sont maîtrisées</li> <li>• Les résultats sont restitués dans un mode adapté : graphiques, commentaires, mesures d'écart ...</li> <li>• L'analyse des résultats est pertinente</li> <li>• Le recueil des informations juridiques est organisé et les évolutions juridiques impactant l'activité sont identifiées</li> <li>• Les typologies d'activités en entreprise et la nature des postes de travail en lien avec ces activités sont identifiés</li> <li>• Les indicateurs d'identification des besoins en recrutement sont établis</li> <li>• Les techniques d'élaboration d'une fiche de poste sont maîtrisées</li> <li>• Le cadre réglementaire propre aux procédures de recrutement est connu</li> <li>• Outils et canaux de diffusion d'une offre d'emploi sont sélectionnés à bon escient</li> <li>• Les techniques de conduite d'un entretien de recrutement sont maîtrisées</li> <li>• Le cadre juridique propre à la réglementation du travail est connu</li> <li>• Les types de contrats de travail et leurs spécificités sont identifiés</li> </ul>
<b>4.1 Administrer les finances</b>	<p>4.1.1 Elaborer le budget prévisionnel annuel de l'activité pour maîtriser les coûts (dépenses et recettes)</p> <p>4.1.2 Etablir un plan d'affaires pour disposer des éléments nécessaires au déploiement de l'activité : plan de trésorerie, plan de financement, bilan et compte de résultat prévisionnel</p> <p>4.1.3 Calculer le coût de revient d'une prestation touristique pour déterminer le prix de vente et la marge brute</p> <p>4.1.4 Calculer le seuil de rentabilité d'une prestation touristique pour déterminer le chiffre d'affaires à atteindre à partir duquel la marge sur les ventes couvre les frais fixes de l'entreprise</p>		
<b>4.2 Développer la rentabilité de l'unité</b>	<p>4.2.1 Chiffrer l'impact des incidences liées à l'évolution de l'activité commerciale sur le plan d'affaires (baisse d'activité, embauche imprévue, baisse de la marge, influence de la saisonnalité) pour proposer des mesures correctives à prendre</p> <p>4.2.2 Réaliser un contrôle de gestion de l'activité commerciale pour en améliorer l'efficacité et l'efficience</p>		
<b>4.3 Recruter des collaborateurs</b>	<p>4.3.1 Réaliser un diagnostic interne des besoins en compétences de l'entreprise pour formuler des réponses adaptées en termes de recrutement</p> <p>4.3.2 Rédiger les fiches de postes propres à chaque poste de travail pour définir le profil des candidats susceptibles d'occuper le poste considéré en décrivant la finalité de la fonction et les compétences requises pour l'exercer</p> <p>4.3.3 Rédiger des offres d'emploi pour informer le public des besoins en recrutement de l'entreprise en utilisant les fiches de postes préalablement établies</p> <p>4.3.4 Diffuser les offres d'emploi par plusieurs supports de communication (CV-thèques, jobs boards, réseaux sociaux, cabinets de recrutement,</p>		

	<p>agences de travail temporaire) pour s'assurer d'atteindre les profils de candidats adaptés</p> <p>4.3.5 Présélectionner les candidatures les plus conformes aux besoins pour organiser les entretiens de recrutement</p> <p>4.3.6 Conduire les entretiens de recrutement pour évaluer le niveau d'adéquation des candidats avec les prérequis du poste (analyse du savoir, savoir-être, savoir-faire, motivation) en utilisant les outils d'aide en recrutement adéquats</p>		
<b>4.4 Administrer les contrats de travail</b>	<p>4.4.1 Rédiger un contrat de travail pour répondre aux besoins opérationnels propres à l'exercice d'une activité</p> <p>4.4.2 Etablir tous les documents administratifs propres aux contrats de travail (tels que la DPAE) pour respecter les obligations légales (code du travail, convention collective, accord de branche)</p> <p>4.4.3 Contrôler la conformité des contrats aux obligations légales pour garantir la qualité des relations sociales entre toutes les parties prenantes</p> <p>4.4.4 Identifier les incidences de la suspension, de la fin ou de la rupture d'un contrat pour assurer la bonne organisation durable des services de l'entreprise</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recommandation d'un type de contrat de travail plutôt qu'un autre, est réalisée à bon escient</li> <li>• Les instances de gestion du travail et leurs attributions sont identifiées</li> <li>• Le cadre juridique et financier de la formation professionnelle est connu.</li> <li>• Les techniques d'animation et supervision d'une équipe de travail sont maîtrisées.</li> <li>• Le management proposé est adapté à au contexte de l'organisation considérée</li> <li>• L'efficience et l'efficacité du management sont mesurées de façon pertinente</li> </ul>
<b>4.5 Manager les équipes</b>	<p>4.5.1 Mobiliser les collaborateurs sur des objectifs quantitatifs et qualitatifs pour garantir leur implication dans les missions qui leur incombent</p> <p>4.5.2 Contrôler le travail des collaborateurs pour s'assurer du respect des procédures et objectifs définis</p> <p>4.5.3 Former les collaborateurs pour garantir leur employabilité et actualiser leurs compétences</p>		