

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
<p>ACCUEIL et ACCOMPAGNEMENT des clients dans un centre auditif audioprothésiste</p> <p>Accueil des clients dans les centres d'audition ou par téléphone.</p> <p>Prise de rendez-vous et recueil des informations.</p> <p>Gestion du ou des plannings des audioprothésistes.</p> <p>Renseigner les clients sur le déroulement des rendez-vous.</p> <p>Réponses aux demandes simples des nouveaux clients ou des personnes déjà équipées.</p> <p>Information des clients sur les différents types d'appareils de correction auditive dans le cadre d'une</p>	<p>Accueillir les clients dans l'espace de vente et le respect des pratiques commerciales et la limite des prérogatives dévolues à un(e) assistant(e) audioprothésiste, pour le confort et l'information du client déjà appareillé ou non.</p> <p>Prendre le bon type de rendez-vous (1er rendez-vous, rendez-vous de suivi ou de facturation...) pour assurer une bonne interaction entre le client, l'audioprothésiste et l'assistant(e).</p> <p>Gérer un agenda de rendez-vous selon les attentes des clients et de l'audioprothésiste et selon la nature du rendez-vous et les renseigner sur le déroulement de ce dernier.</p> <p>Être à l'écoute des besoins des clients ayant des problèmes d'audition pour comprendre leurs attentes pour y répondre efficacement.</p> <p>Rechercher et utiliser les informations techniques nécessaires pour répondre aux</p>	<p><u>Evaluation par la voie de la formation continue :</u></p> <p>L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre aux questions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la mise en œuvre des techniques d'accueil du client en magasin ou par téléphone ; - la connaissance des attentes des clients ; - la prise de rendez-vous et leur traitement ; - la gestion de planning de rendez-vous. <p>Par des QCM répondre à des questions portant notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les différentes pathologies de la perte de l'audition - la législation de l'audioprothèse - les prises en charge financières - les différents appareillages sur le marché et leurs usages 	<p>Il est demandé au candidat à la certification, de prouver qu'il met en œuvre l'ensemble des techniques d'écoute et des questionnements pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir et informer un client - prendre des rendez-vous et les gérer - répondre aux questions des clients ou de les transmettre à l'audioprothésiste. <p>De prouver ses capacités à gérer un agenda de rendez-vous selon les attentes des clients et de l'audioprothésiste et selon la nature du rendez-vous.</p> <p>De prouver ses connaissances sur l'anatomie et la physiologie de l'oreille ainsi que de la législation applicable aux appareils et accessoires et à leurs prises en charge, informations nécessaires pour</p>

<p>prescription médicale ou suite au rendez-vous avec l'audioprothésiste.</p> <p>Information sur les différents tarifs et modes de prises en charge.</p>	<p>besoins des clients sur les différents produits et leurs indications d'usage.</p> <p>Rechercher, suivre et appliquer les évolutions dans la prise en charge financière des produits d'audioprothèses pour informer le client et les mettre en œuvre sans erreur.</p>		<p>une meilleure prise en charge du client et une meilleure information de l'audioprothésiste</p> <p>Les évaluations sont faites par des professionnels, gestionnaires de centre d'audioprothèse à partir de critères objectifs des attentes des clients équipés ou non.</p>
--	---	--	--

<p>ANIMATION COMMERCIALE d'un ESPACE de VENTE d'AUDIOPROTHÈSES Mise en place des différents types d'appareils de correction auditive et d'accessoires.</p> <p>Affichage des renseignements obligatoires ou publicitaires sur les produits et accessoires en centre d'audition (dans le respect des normes des fournisseurs).</p> <p>Organisation de l'espace de vente pour l'accueil des clients avec ou sans rendez-vous pour promouvoir l'ensemble des produits accessoires.</p> <p>Information de l'audioprothésiste ou de l'ensemble de l'équipe du centre d'audition sur les opérations commerciales et leur suivi dans l'espace de vente.</p> <p>Etablissement de devis pour la vente des produits accessoires dont notamment : piles, cordons dans une gamme complexe de produits et services associés (hors appareils auditifs).</p>	<p>Organiser la communication dans un espace de vente et en ligne sur les audioprothèses et les accessoires pour assurer une connaissance des produits : usage, fonctionnement, maintenance, SAV...</p> <p>Afficher les informations liées aux produits (prothèses et accessoires) pour apporter aux clients une connaissance des produits : leurs caractéristiques, leur prix et autres informations transmises par le diffuseur ou fabricant.</p> <p>Organiser l'espace de vente pour faire découvrir au client des produits accessoires.</p> <p>Promouvoir les opérations commerciales et en assurer le suivi pour répondre aux objectifs du responsable du centre d'audition et en assurer la pérennité.</p> <p>Etablir des devis et des factures sur la vente de produits accessoires en tenant compte des prix fixés par le responsable du centre d'audition, des règles légales mais aussi d'éventuelles prises en charge.</p>	<p><u>Evaluation par la voie de la formation continue</u> L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre aux questions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation d'un espace de vente avec des contraintes (espace dédié, produits, accessoires) - la mise en œuvre des techniques de vente de produits accessoires en fonction de différents besoins (équipement, acceptabilité...) - la rédaction de devis et de factures intégrant les contraintes légales et commerciales. <p>L'apprenant doit par des exemples concrets prouver sa capacité à rédiger :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des affichages obligatoires sur les produits et accessoires - des factures ou devis 	<p>Il est demandé au candidat à la certification, de prouver sa capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à vendre un accessoire adapté à chaque client - à organiser l'espace de vente pour le confort et l'information du client (animation, affichage...) - à rédiger des devis et des factures correspondants au client et à son achat <p>De prouver ses connaissances sur les obligations en matière de devis et de facture (normes légales, TVA, ...).</p> <p>Les évaluations sont faites par des professionnels, gestionnaires de centre d'audioprothèse à partir de critères objectifs de la gestion commerciale d'un centre d'audioprothèse.</p>
---	---	---	--

<p>GESTION ADMINISTRATIVE d'un centre auditif audioprothésiste</p> <p>Définition des besoins en approvisionnements des différents produits d'audioprothèse (gestion des stocks).</p> <p>Réalisation d'une commande avec les références des différents produits.</p> <p>Réception et référencement des différents produits.</p> <p>Gestion des dossiers administratifs des clients dont le suivi des prises en charge par l'assurance maladie et les complémentaires.</p> <p>Intégration de l'ensemble des informations nécessaires dans les logiciels de suivi du client (gestion BDD).</p>	<p>Gérer les stocks, en assurer le réassort et le suivi de commande pour répondre aux différents besoins des clients et de l'audioprothésiste.</p> <p>Renseigner un bordereau de commandes avec l'ensemble des spécifications à l'attention des fournisseurs.</p> <p>Référencer les nouveaux produits pour en assurer la traçabilité.</p> <p>Mettre à jour ses connaissances en matière de prise en charge et de nouveaux produits, pour renseigner le client sur le cout réel des prothèses et des accessoires.</p> <p>Effectuer la gestion de la caisse et les remises en banques (chèque différé, espèces...) à l'attention du responsable du centre d'audition et du comptable, et en assurer le suivi et les relances auprès des organismes complémentaires.</p> <p>Intégrer les données du dossier client (médical et achat) dans une base de données pour en assurer le suivi en respectant les règles de la RGPD et ainsi</p>	<p><u>Evaluation par la voie de la formation continue</u></p> <p>L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes et fermées), répondre aux questions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'utilisation d'un système de gestion de stock (modalités, finalités, temporalité, ...) - le référencement des produits - la rédaction de bordereaux de commandes (produit, fournisseur) - la gestion d'une caisse et du suivi des encaissements ou demandes de remboursement - le suivi des factures et des encaissements des clients et des diverses caisses de sécurité sociale et de complémentaires - l'intégration d'informations sur une base de données clients (règles RGPD) - la gestion de la base de données clients : relance, informations commerciales ... 	<p>Il est demandé au candidat à la certification, de prouver sa capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à gérer selon les consignes le stock d'un espace d'audioprothèse – produits et accessoires - à assurer à temps les commandes de produits - à mettre à jour le stock avec les bonnes références - à assurer le suivi des recettes (client, mutuelle, sécurité sociale...) avec efficacité - à assurer les encaissements selon les moyens de paiement - à intégrer les données nécessaires sur les clients et les fournisseurs - savoir utiliser les données dans un cadre légal
--	---	---	---

	<p>préparer les rendez-vous de l'audioprothésiste.</p>	<p>L'apprenant doit par des exemples concrets prouver sa capacité à s'adapter :</p> <ul style="list-style-type: none">- aux règles en matière de modalités de paiement- aux documents nécessaires pour le centre et le client- aux liens dématérialisés avec les divers organes de prise en charge	<ul style="list-style-type: none">- organiser des opérations vers les clients à partir d'une base de données. <p>Les évaluations sont faites par des professionnels à partir de critères objectifs de la gestion administrative et « comptable » d'un centre d'audioprothèse.</p>
--	--	--	---

<p>ASSISTANCE TECHNIQUE SUR LES ÉQUIPEMENTS ET ACCESSOIRES EN AUDIOPROTHÈSE</p> <p>Préparation du client pour l'acceptation de son équipement auditif et son suivi.</p> <p>Explication de la gestion de l'équipement en audioprothèse.</p> <p>Maintenance des équipements d'audioprothèse en réponse aux demandes des clients.</p> <p>Entretien et nettoyage des appareils utilisés dans l'espace d'audioprothèse.</p> <p>Information interne et externe en cas de dysfonctionnement.</p>	<p>Informé et répondre aux attentes et angoisses des clients pour l'usage des équipements et des accessoires pour une meilleure audition selon les lieux et les modalités d'écoute.</p> <p>Informé le client sur les rendez-vous de suivi de ses équipements.</p> <p>Expliquer au client l'utilisation des équipements et des accessoires dans tous les environnements pour un usage efficient des produits.</p> <p>Traiter la panne de l'équipement ou de l'accessoire personnellement ou en l'adressant au constructeur.</p> <p>Contrôler le fonctionnement des équipements et accessoires lors de leur réception pour éviter les dysfonctionnements lors des rendez-vous avec l'audioprothésiste.</p> <p>Assurer le nettoyage de tous les équipements en contact avec les clients en fonction des normes de la profession.</p> <p>Rédiger une fiche de réclamation vers un tiers ou de recommandation en interne en cas de dysfonctionnement pour informer le</p>	<p><u>Evaluation par la voie de la formation continue</u></p> <p>L'apprenant doit prouver sa capacité par des travaux pratiques individualisés sur des pannes ou dysfonctionnements d'ACA :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à traiter la panne (personnellement ou en adressant la pièce au constructeur) quelles que soient la panne et la technologie de l'appareil - à porter de l'aide à un client pour optimiser son équipement en tenant compte de l'ensemble des informations données ou à recueillir – sur son usage et ses difficultés personnelles : conversation, téléphone, appareil multimédia.... Connectiques diverses <p>L'apprenant doit par un devoir sur table (mise en situation professionnelle intégrant des questions ouvertes), répondre aux questions sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestion du suivi des appareils et accessoires des 	<p>Il est demandé au candidat à la certification, de prouver sa capacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à réparer dans les meilleures conditions les appareils ou accessoires - à répondre aux questions d'utilisation des appareils et accessoires pour le client - à rédiger des fiches de dysfonctionnement avec l'ensemble des informations nécessaires - à suivre les appareils et accessoires en panne <p>Les évaluations sont faites par des professionnels à partir de critères objectifs sur les attentes des clients et des responsables de centre d'audioprothèse, notamment sur la réparation des appareils auditifs ou la transmission au constructeur.</p>
--	--	--	--

	fournisseur ou l'audioprothésiste des dysfonctionnements ou des mauvaises adaptations des prothèses ou des accessoires.	clients : suivi des achats et des incidents - la rédaction d'une fiche de dysfonctionnement d'un appareil ou d'un accessoire et la transmettre au constructeur et aux membres du centre d'audioprothèse.	
--	---	---	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle