

**RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION :
« CONSEILLER LA CLIENTÈLE EN APPELS ENTRANTS »**

1) Présentation et articulation des référentiels

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS		RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION		
ACTIVITÉS	COMPÉTENCES ASSOCIÉES AUX ACTIVITÉS	COMPÉTENCES ÉVALUÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Gérer un portefeuille de dossiers clients. - Informer et conseiller la clientèle. - Accueillir et traiter les réclamations et insatisfactions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les techniques de communication écrite et orale en relation client. - Utiliser les applicatifs multi-canaux. - Adapter son activité en fonction des flux d'appels. - Poser un diagnostic. - Proposer une assistance, un service, un dépannage (SAV) en réponse au diagnostic. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mener un entretien en ligne en utilisant les applicatifs de la structure afin de donner des informations ou d'apporter une réponse fiable et complète à l'appelant, dans le respect des règles de la communication positive et de la courtoisie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation professionnelle face au jury. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le candidat accueille et valide le motif de l'appel. - Le candidat laisse le client s'exprimer (écoute active). - Le candidat se présente et prend en charge la demande. - Le candidat recherche l'information en utilisant ses applicatifs. - Le candidat maintient une information vers l'appelant pendant ses recherches. - Le candidat apporte des éléments de réponse factuels, précis et complets. - Le candidat explique à l'appelant la démarche à suivre et fait une synthèse des informations communiquées. - Le candidat s'assure de la satisfaction de l'appelant, remercie et prend congé. - Le candidat trace l'entretien dans la base de données CRM et met en place les actions subséquentes à l'appel.

- Utiliser les différents applicatifs multicanaux en adoptant l'outil adapté au contexte et à la nature de la demande, afin d'apporter une réponse dans les délais contractuels de la structure.

- Analyser la demande de l'appelant en menant un entretien semi-directif à l'aide d'un script de diagnostic, afin d'apporter une réponse et/ou de proposer une solution propre à répondre au besoin exprimé.

- Mise en situation professionnelle et entretien technique avec le jury.

- Le candidat identifie le canal utilisé par le contact entrant et formule une réponse adaptée à la nature du canal.
- Le candidat choisit un canal de réponse différent et/ou complémentaire au contact initial et argumente son choix.
- La réponse rédigée par le candidat est cohérente par rapport au canal choisi et pertinente au regard de la demande formulée par le contact entrant.
- Le candidat déroule le script de questionnement et l'adapte en fonction des réponses formulées par l'appelant.
- Le candidat reformule les réponses obtenues et sollicite le feedback régulier de l'appelant.
- Le candidat apporte une réponse ou propose une solution et en fait valider la bonne compréhension par l'appelant.

		<ul style="list-style-type: none">- Organiser sa charge de travail en prenant en compte les contraintes organisationnelles du service, en priorisant ses tâches au regard de leur degré d'urgence et d'importance, afin d'optimiser son temps et d'effectuer les tâches confiées dans le temps imparti par le management de la structure.	<ul style="list-style-type: none">- Entretien technique avec le jury.	<ul style="list-style-type: none">- Le candidat identifie les différentes natures de tâches constituant son volume d'activité.- Le candidat évalue le degré d'importance et d'urgence de ses tâches.- Le candidat décrit et argumente sa méthodologie de priorisation des tâches à effectuer.
--	--	---	---	---

Organisation des épreuves de certification.

1 - Missions du responsable de l'organisation des épreuves :

Le responsable de l'organisation est le garant de la conformité et du bon déroulement des épreuves de certification. Il est désigné préalablement à la session (généralement cette mission est dévolue au coordinateur des formations) et est chargé de :

- préparer les dossiers d'évaluation conformément au référentiel ;
- mettre en place le planning ;
- convoquer les candidats et le jury conformément au référentiel de certification de l'épreuve ;
- vérifier que les conditions matérielles nécessaires à la bonne tenue de l'épreuve sont réunies (local, matériel, équipement, ...)
- organiser la surveillance, si nécessaire, des candidats tout au long de l'épreuve ;
- informer les candidats du déroulement de l'épreuve ;
- communiquer au jury les dossiers et éléments nécessaires à l'appréciation des candidats ;
- s'assurer de la préparation et du remplissage des fiches de résultats et du procès-verbal de session.

2 - La procédure d'habilitation du jury :

Les jurés sont des professionnels habilités pour un certificat professionnel désigné.

Le jury est composé de :

- Un représentant de FILEA.
- Un ou deux représentants du monde économique (responsables d'entreprises et responsables de services).

Pour être juré nous demandons de :

- détenir 3 années d'expérience dans le métier visé et ne pas avoir quitté la fonction depuis plus de cinq ans ;
- participer à une session d'information de 2 heures en amont afin de préciser les missions du jury.

3 - Les modalités d'information et de convocation du candidat :

Les candidats reçoivent au démarrage de la formation, une information sur le Certificat Professionnel préparé et les modalités des épreuves. Ces informations sont précisées dans le livret stagiaire remis le premier jour de la formation.

Une convocation leur est adressée 1 mois avant la session leur précisant l'organisation de l'épreuve : date, heure, lieu, ...

4 - Le déroulement de l'examen/épreuve d'évaluation/certification :

L'évaluation de la maîtrise des compétences visées par la certification est organisée les derniers jours du parcours.

Le responsable de session supervise le déroulement de l'épreuve et procède à :

- l'accueil et l'installation des membres du jury et des candidats ;
- aux rappels des modalités de l'épreuve ;
- à la remise des documents d'examen.

Le sujet d'examen est préparé par l'équipe pédagogique. Il est validé par la direction.

L'évaluation est constituée de 2 épreuves :

- Une mise en situation professionnelle.
- Un entretien technique avec interrogation du jury sur les compétences visées par le référentiel de certification.

La notation est réalisée sur les critères acquis et non acquis par rapport à une grille de compétences requises sur le métier en question.

Les candidats sont informés des résultats à l'issue de l'ensemble de la procédure d'évaluation de la promotion. Le certificat est délivré si le candidat satisfait au moins à 70% des critères.

À l'issue de l'épreuve, le responsable de la session :

- rassemble les sujets d'épreuves et les brouillons ;
- organise la délibération du jury ;
- prépare les fiches individuelles de résultat et le procès-verbal de la session.

À l'issue de la session d'examen, le jury établit le procès-verbal signé par l'ensemble de ses membres sur lequel figure pour chaque candidat la décision du jury. Le contreseing du responsable de session atteste du bon déroulement matériel des épreuves.

- Communication des résultats aux candidats,

Les résultats sont communiqués par FILEA de manière individuelle au candidat dans les 10 jours suivant la session d'examen, en général le lendemain de la session.

- Processus de rattrapage s'il y a lieu,

En cas d'échec, le candidat pourra se présenter à nouveau aux épreuves d'évaluations lors d'une session de rattrapage. En cas de 2ème échec, le candidat ne sera plus admis à nouvelle présentation.

Le candidat dispose d'un an pour se présenter à une nouvelle session de validation du CP FFP, il doit justifier d'une expérience professionnelle exercée sur le métier se rapportant au CP FFP.

- Modalités de délivrance matérielle de la certification,

Le certificat est émis et délivré directement par le centre, et remis directement au candidat, en général lors d'une réception.

- Les voies de recours.

Si le candidat conteste la régularité des conditions d'organisation ou de déroulement d'une session d'examen, il adresse à la direction du centre un courrier indiquant les motifs du recours. La demande de recours est traitée par la direction, avec le responsable session et le responsable de formation qui analysent la demande au regard de la fiche de suivi des dysfonctionnements et du procès-verbal de session.

Si les motifs du recours sont jugés valables, une nouvelle session est organisée pour le candidat.

Dans le cas contraire, une notification de non-recevabilité est adressée par écrit au candidat.

5 - Description des modalités de régulation des processus d'évaluation menant à la certification :

Un conseil de perfectionnement est organisé une fois par an. Il est composé du directeur de FILEA, du responsable de la formation, d'un représentant administratif, d'un stagiaire (en général le délégué de session), d'un membre du jury et de personnes du monde socio-professionnel.

Il s'agit de :

- vérifier la conformité et l'actualité des compétences visées par le certificat ;

- de s'assurer que le processus d'évaluation est conforme ;

- le cas échéant de l'ajuster pour s'assurer de la cohérence entre le parcours de formation, le processus d'évaluation et les évolutions du métier sur le terrain professionnel.

- Description des modalités de traitement des dysfonctionnements,

Le responsable de session est chargé de relever les dysfonctionnements et de les tracer via une fiche dédiée. Il procède à un état des lieux à l'issue de la session avec le jury et y inscrit, le cas échéant, les dysfonctionnements relevés.

Cette fiche est remise à la direction de FILEA et est analysée avec le responsable de la formation afin de procéder aux correctifs nécessaires.