

COMPÉTENCES	COMPÉTENCES EVALUÉES	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION FAISANT PARTIE DE L'EXAMEN ORAL DE CERTIFICATION
Utiliser les fondamentaux d'une communication efficiente en adaptant sa communication au profil de l'interlocuteur.	Adapter sa communication au profil de l'interlocuteur.	L'évaluation comprend une mise en situation simulée visant à valider l'acquisition de l'ensemble des compétences.	Le jury veillera à la validation de l'ensemble des critères repris dans la grille d'évaluation remise dès le début de la formation. En synthèses les étapes à maîtriser sont : Accueil du client, Découverte des besoins et projets du client, Reformulation synthèse des besoins et projets, Formulation d'une proposition personnalisée adéquate à la situation client, Traitement des objections, Choisir les arguments en lien avec la situation client, Réaliser une négociation gagnant-gagnant, Conclusion et formalisation de l'accord. Le candidat s'assure de la satisfaction client et pratique la recommandation en entretien client en suivant la technique acquise en formation. Cf grille
Réaliser des entretiens structurés percutants en respectant l'ensemble des étapes d'un entretien client avec un questionnement adapté à la situation de communication afin de proposer un produit ou service, personnalisé au client/prospect.	Respecter l'ensemble des étapes d'un entretien client avec un questionnement adapté à la situation de communication afin de proposer un produit ou service, personnalisé au client/prospect	A partir d'une problématique client réelle ou fictive, le candidat doit mener un entretien client structuré. Livrable : un dossier client. Le candidat adoptera une posture d'ouverture tant par la fluidité de ses échanges fondée sur un questionnement ouvert que par son empathie, son écoute active, et sa pugnacité. Dès l'accueil, le candidat adopte une posture professionnelle en reprenant l'objet et la durée de l'entretien afin d'optimiser la durée et la qualité de l'entretien. Il réalise une découverte du client et de son besoin spécifique afin de lui proposer un service ou produit personnalisé. Le respect de ces étapes lui permet d'aborder la tarification en toute transparence et efficacité ; ce dernier connaissant ses éléments différenciant de la concurrence.	
Approfondir ses compétences commerciales en utilisant la satisfaction de ses clients pour promouvoir et développer son activité par la recommandation.	Utiliser la satisfaction de ses clients pour promouvoir et développer son activité par la recommandation.	Organisation : Le dossier client modifié est soumis au candidat qui bénéficiera de 20 minutes de préparation avant une mise en situation d'une durée de 20 minutes, suivi d'un échange de 5 minutes avec le jury portant sur des moments de l'entretien.	
Mettre en œuvre des procédures de rendez-vous par téléphone en préparant des entretiens structurés efficaces par la construction et l'utilisation d'une trame de prise de rendez-vous appels sortants afin de développer son activité.			