

Référentiel de Compétences et d'Évaluation : **Savoir-Faire et Efficience Client**

Public : chargés de relation client, commerciaux, VRP, vendeurs, chargés d'accueil client ; à distance ou en face à face

Prérequis : avoir la possibilité de mettre en œuvre les acquis de la formation sur le terrain

EVALUATIONS	DEROULEMENT
<p>E1 : Cas pratique (production d'un faisceau de preuves)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le cas pratique consiste pour le candidat à produire un livrable qui valide l'acquisition de la compétence. Ce livrable est un faisceau de preuves qui met en évidence le respect des critères d'évaluation de la compétence. Le faisceau de preuves peut être constitué d'un journal de bord professionnel, une mise en pratique filmée, un diaporama expliqué, un schéma légendé, une photographie commentée, etc. La forme est libre. Le nombre d'éléments de preuve par compétence est libre. L'exigence est que le ou les éléments de preuve permettent effectivement d'apprécier le respect de l'intégralité des critères évaluant la compétence. ▪ Le cas pratique est réalisé seul et/ou en atelier collectif, selon les modalités d'organisation de la formation (individuelle, collective, présentielle, distancielle), tout au long de la formation et jusqu'à la fin de la formation. ▪ Le cas pratique est ajusté tout au long de la formation avec l'appui du formateur (en salle, par mail, téléphone, visio.). ▪ Le cas pratique doit être terminé par le candidat et validé par le formateur à la fin de la formation au plus tard.
<p>E2 : Entretien devant un jury (oral)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Après la fin de la formation, le candidat choisit une situation professionnelle concrète, vécue ou projetée, en rapport avec ses objectifs pédagogiques personnalisés. Le candidat doit présenter opérationnellement au jury la manière dont il met en œuvre les acquis de la formation dans cette situation professionnelle (3 contenus de la formation minimum). Cette présentation s'appuie d'un support au choix que le candidat crée, utilise, et remet au jury. ▪ Le jury (1 professionnel d'IDAE Consulting + 1 professionnel de la thématique et externe à IDAE Consulting) pose des questions et/ou propose des simulations transverses le cas échéant. ▪ L'entretien s'effectue en présentiel (face à face) ou à distance (webconférence) ; il dure 30 minutes. ▪ Le jury délibère (10 minutes) et certifie ou non le candidat. ▪ La certification est obtenue à condition d'avoir validé l'ensemble des cas pratique et d'avoir effectué un entretien avec le jury en cohérence avec le référentiel d'évaluation. Le respect des critères par le candidat est formalisé et justifié par le jury dans la fiche d'évaluation du candidat. Cette certification est formalisée dans le parchemin de certification remis au candidat au maximum une semaine après l'entretien (format physique ou dématérialisé, selon les modalités d'organisation). Le procès-verbal de certification est signé par le jury.

COMPÉTENCES ÉVALUÉES
CRITÈRES D'ÉVALUATION
MODALITÉS D'ÉVALUATION
Voir détails en 1ère page

Identifier les enjeux de la fonction relation client pour assurer la prise de décision	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertinence de la représentation de la fonction « relation client » : <ul style="list-style-type: none"> ○ La fonction « relation client » est définie de manière complète. ○ Les enjeux, les valeurs et les missions de cette fonction sont présentés de manière cohérente. ○ Les attitudes adoptées sont cohérentes avec les missions exercées. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury
Organiser son activité en fonction des priorités du client de manière à développer l'efficacité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'organisation : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les priorités commerciales sont présentées. ○ Au moins trois tâches professionnelles concrètes sont présentées de manière cohérente avec les priorités identifiées précédemment. ○ L'ordonnancement de ces tâches professionnelles est justifié de manière claire et pertinente. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury
Réaliser une prospection en l'adaptant au marché visé afin d'établir un contact de qualité avec le client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de la prospection : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le plan de prospection présenté tient compte de la stratégie commerciale définie. ○ La technique de prospection employée est justifiée de manière cohérente avec les objectifs définis. ○ Les étapes du processus de prospection sont respectées. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury
Conduire les échanges avec les clients en structurant les interactions de sorte à répondre au mieux aux enjeux clients	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de l'échange client <ul style="list-style-type: none"> ○ Les enjeux et des besoins du client sont présentés de manière claire. ○ Le lien existant entre le besoin client et la proposition commerciale est mis en évidence. ○ Le processus de traitement des objections du client est respecté. ○ Les engagements pris par les parties sont clairement exposés. ○ Le plan d'actions client est planifié. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury
Mettre en œuvre la démarche PAC-3® en l'ajustant au client et au produit pour atteindre la satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité de la démarche PAC-3® <ul style="list-style-type: none"> ○ Les étapes de la démarche PAC-3® sont appliquées dans l'ordre. ○ Un cas client concret est positionné dans le modèle PAC-3®. ○ Les actions mises en œuvre sont cohérentes avec l'étape identifiée. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury
Elaborer et présenter un reporting commercial en sélectionnant des indicateurs pertinents afin de partager l'information de manière claire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité du reporting commercial <ul style="list-style-type: none"> ○ Au moins deux indicateurs commerciaux qualitatifs et deux indicateurs quantitatifs cohérents avec la stratégie commerciale sont présentés. ○ La manière dont la personne a vécu une expérience cliente est relatée dans le reporting. ○ Les informations partagées sont claires et lisibles. 	E1 : Cas pratique E2 : Entretien devant un jury