

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 1 - Mettre en place la politique commerciale définie par la direction			
A1.1-Préparation des outils nécessaires à la stratégie commerciale de l'entreprise.	C1.1 Préparer les outils de pilotage de la politique commerciale afin de mesurer son efficacité et son adéquation aux objectifs fixés.	1.Epreuve : Etude de cas 8h Epreuve comprenant deux modalités d'évaluation : un écrit collectif et un oral individuel. Les groupes de 3 à 4 personnes sont constitués par tirage au sort le matin même de l'étude de cas. Chaque groupe tire au sort le cas d'une entreprise sur lequel il va travailler pendant 8h en ayant accès à Internet ainsi qu'à un logiciel de CMS. Les dossiers sont adressés par mail au correcteur à l'issue des 8h. Une semaine après l'épreuve écrite, l'oral individuel de 30mn est organisé laissant le temps au candidat de se préparer un ppt de présentation. L'oral prend la forme d'un jeu de rôle pendant	CR1.1-Les objectifs de la politique commerciale sont clairement formulés, ils sont traduits en données mesurables et intègrent le contexte économique, organisationnel et commercial de l'entreprise CR 1.1.2-Les indicateurs de performance sont identifiés, leur choix est justifié, le système de recueil des données est prévu et justifié CR1.1.3-Les tableaux de bord permettent un suivi et une mesure de l'efficacité des actions mises en place CR1.1.4-Le cadencement du reporting à la Direction est défini et permet d'être réactif dans la mise en place d'action correctives le cas échéant CR1.1.5-La stratégie commerciale est réécrite en plan d'action intégrant objectifs, indicateurs, échéances, mesure d'efficacité et axes de développement CR6-Un plan d'actions commerciales est préconisé, il est justifié en rapport aux objectifs, son déploiement est chiffré, les ressources humaines et matérielles sont identifiées

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A1.2-Formation de l'équipe commerciale</p>	<p>C1.2 Organiser l'action de l'équipe commerciale pour atteindre les résultats attendus par la direction</p>	<p>lequel le candidat présente son dossier au jury qui joue le rôle du Directeur de l'entreprise ayant communiqué les grandes lignes de la politique commerciale de l'entreprise du cas en question.</p> <p>Condition de validation du Bloc 1: Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.</p>	<p>CR1.2.1-Les objectifs, la nature des actions ainsi que les ressources allouées (temps, matérielles et technologiques) sont communiqués à l'équipe commerciale</p> <p>CR1.2.2-L'équipe commerciale est formée aux outils numériques de communication et de planification des actions</p> <p>CR1.2.3-L'équipe commerciale est informée des indicateurs de mesure de l'efficacité des actions et des tableaux de bords utilisés</p> <p>CR1.2.4-Les cadencements des actions, les échéances et points d'avancement avec mesure d'efficacité sont planifiés et justifiés</p> <p>CR1.2.5-Les leviers de motivation de l'équipe commerciale sont négociés avec la Direction et communiqués aux intéressés</p>
<p>A1.3 –Mettre en place une stratégie digitale permettant d'optimiser l'atteinte des objectifs de l'équipe commerciale</p>	<p>C1.3 Planifier l'activité de prospection en utilisant le digital pour optimiser la productivité de l'équipe commerciale.</p>		<p>CR1.3.1-Le diagnostic digital de l'entreprise est réalisé, les cibles sont caractérisées, la stratégie digitale de la concurrence est analysée, les opportunités sont identifiées</p> <p>CR1.3.2-Les outils de digitalisation de la relation client sont identifiés, leur choix est justifié en fonction des</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Métiers visés Métiers ou emplois visés -Chargé de développement commercial -Business Développement -Responsable du développement</p>			<p>cibles et des indicateurs de mesure de performance de la politique commerciale CR1.3.3-Les outils de digitalisation de la relation clients sont adaptés ou créés, des exemples de mise en place ou de modification de blog ou CMS démontrent de leur maîtrise CR1.3.4-Le process d'utilisation et de suivi de ces outils est formalisé, les équipes sont impliquées et mobilisées autour de ces outils et de leurs impacts CR1.3.5-Les indicateurs relevés à travers ces outils sont intégrés aux tableaux de bord de pilotage des actions mises en place CR1.3.6-Le contenu digital est stratégiquement rédigé en fonction de la politique commerciale déployée et des règles de référencement en vigueur</p>
--	--	--	---

BLOC 2 - Piloter le développement opérationnel du service commercial

<p>A2.1- Pilotage des équipes de commerciaux</p>	<p>C2.1.-Organiser des ressources en compétences nécessaires au développement de la politique commerciale</p>	<p>1 Epreuve : <u>Training game</u> Cette épreuve est composée de 2 évaluations un dossier écrit et un jeu de rôle individuel. A partir d'une situation professionnelle simulée. Un scénario est proposé aux apprenants qui vont travailler en groupe sur cette épreuve. Epreuve en mode projet sur une semaine banalisée de 35 heures.</p>	<p>SAVOIR-FAIRE : Organisationnels, Techniques, Relationnels CR2.1.1- L'identification des compétences requises est réalisée et transmise au service RH pour recrutement ou accompagnement au développement des compétences via la formation CR2.1.2- L'équipe commerciale est formée aux produits, aux techniques de ventes, au logiciel de GRC, à l'utilisation des outils d'aide à la vente. La formation est formalisée en objectifs et compétences visées, elle est évaluée CR2.1.3- Les périmètres d'action et missions de chacun sont définis, les outils de coordination sont mis en œuvre CR2.1.4- La gestion des contrats de travail est assurée en lien avec le service RH</p>
---	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2.2 – Animation et motivation de la force commerciale</p>	<p>C2.2- Formaliser et utiliser les leviers de la performance commerciale pour optimiser les résultats</p>	<p>Remise d'un dossier écrit au jury au milieu de la semaine banalisée avant le passage à l'oral sous la forme d'un jeu de rôle avec le jury.</p> <p>Condition de validation du Bloc 2: Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.</p>	<p>CR2.1.5- La gestion de conflits et recadrages est, le cas échéant, assurée</p> <p>CR2.2.1- Des points d'avancement ou entretiens individuels sont planifiés et organisés, ils permettent de pointer les résultats individuellement obtenus comme levier de gratification ou pour envisager des axes d'amélioration</p> <p>CR2.2.2- Des points d'avancement collectifs sont planifiés et organisés, ils permettent d'acter les échéances du plan d'action, de féliciter l'équipe, de pointer les difficultés, de réorienter les actions ou les rôles le cas échéant</p> <p>CR2.2.3- L'atteinte des objectifs et la cohésion d'équipe sont optimisées par la mise en place d'outils de management tels que des challenges commerciaux, des séminaires, des actions de tutorat...</p> <p>CR2.2.4- Les résultats obtenus sont communiqués à l'équipe et à la Direction, cette communication sert de levier à l'implication et à la performance des commerciaux</p> <p>CR2.2.5- Le process de gestion des litiges et réclamations clients est formalisé conformément à la réglementation et communiqué à l'équipe commerciale</p> <p>CR2.2.6- Le process de gestion du recouvrement client est formalisé conformément à la réglementation et communiqué à l'équipe commerciale</p>
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A2.3 -Suivi des indicateurs de performance de l'équipe commerciale</p> <p>Métiers visés Métiers ou emplois visés -Chargé de développement Commercial -Business Développement -Responsable du développement</p>	<p>C2.3 – Analyser et suivre les indicateurs d'activité et de performance de l'équipe commerciale pour en déduire des axes d'amélioration ou de développement</p>		<p>CR2.3.1- Les indicateurs sont suivis, les tableaux de bord mis à jour, un reporting auprès de la Direction est assuré</p> <p>CR2.3.2- Les indicateurs intègrent le suivi du chiffre d'affaires, de l'encours client et la mesure de l'efficacité du recouvrement mis en place</p> <p>CR2.3.3- Les indicateurs intègrent la mesure de l'efficacité du traitement des insatisfactions et réclamations clients</p> <p>CR2.3.4- L'analyse des indicateurs permet d'identifier des risques à maîtriser et des opportunités à saisir</p>
---	---	--	---

BLOC 3 : Développer le potentiel de l'entreprise par la mise en place d'une stratégie de croissance

<p>A3.1-Elaboration de nouvelles stratégies pour développer l'activité de l'entreprise.</p>	<p>C3.1- Analyser le marché et diagnostiquer l'entreprise pour être en mesure d'identifier la ou les stratégies de croissance à adopter</p>	<p>1 Epreuve :</p> <p><u>Plan d'action stratégique</u> Cette épreuve est composée de 2 évaluations un dossier écrit et une présentation orale de la stratégie de développement proposée.</p> <p>Attendus de l'évaluation A partir d'un cas pratique présentation d'un plan d'action stratégique.</p> <p>Remise d'un dossier écrit Passage à l'oral d'une durée de 20 minutes d'exposé et de 20 minutes de dialogue – questions/réponses</p>	<p>SAVOIR-FAIRE : Organisationnels, Techniques, Relationnels</p> <p>CR3.1.1-Un process de veille commerciale et réglementaire est mis en place pour permettre d'identifier rapidement des opportunités à saisir</p> <p>CR3.1.2- La stratégie commerciale de l'entreprise ainsi que son potentiel de développement sont audités notamment au regard des indicateurs de pilotage de l'activité</p> <p>CR3.1.3- Les opportunités principales de croissance interne et/ou externe sont identifiées et comparées, elles sont stratégiquement, économiquement et commercialement pertinentes</p> <p>CR3.1.4- Les enjeux et risques liés aux opportunités de croissance sont objectivement identifiés et mesurés</p>
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A3.2- Mise en place des partenariats, des acquisitions pour augmenter les parts de marché de l'entreprise.</p> <p>Métiers visés Métiers ou emplois visés -Chargé de développement commercial -Business Développement -Responsable du développement</p>	<p>C3.2-Etablir un plan d'action de croissance de l'entreprise adapté aux contextes commercial et économique de l'entreprise</p>	<p>Condition de validation du Bloc 3 : Validation des 3 compétences. Une compétence est validée si plus de 50% de ses critères d'évaluation le sont.</p>	<p>CR3.1.5- Des préconisations et objectifs de premiers niveaux sont présentés à la Direction afin d'établir les axes majeurs de la stratégie de croissance</p> <p>CR3.2.1- Les objectifs sont clairement définis et mesurables CR3.2.2- Les ressources humaines, matérielles et financières sont identifiées, leurs coûts sont mesurés CR3.2.3 Les ressources externes (fournisseurs, sous-traitants...) sont identifiées, leurs coûts sont mesurés CR3.2.4- Les contraintes règlementaires et juridiques sont identifiées. Des experts juristes et comptables sont mis à contribution le cas échéant et leurs coûts sont mesurés CR3.2.5- Le budget global est calculé CR3.2.6- Une planification des étapes du projet est précisément et rigoureusement mise en place, elle intègre les points d'avancement, les Go/NoGo, l'ordonnancement des tâches... CR3.2.7- La forme des livrables intermédiaires est clairement décrite CR3.2.8- Les indicateurs de pilotage du projet sont pertinents et justifiés, la collecte des données est anticipée, le modèle des tableaux de bord de suivi de l'activité est conçu CR3.2.9- Le plan d'action de croissance est présenté à la Direction pour approbation</p>
---	--	--	--

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