

REFERENTIEL ACTIVITES, COMPENTECES ET EVALUATIONS – TITRE « CHARGE.E DE CLIENTELE »

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. »

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

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 - Collecter et traiter l'information commerciale			
B1A1 - Veille sur produits concurrents et marchés et l'environnement législatif	<p>B1.A1.C1 – Participer à l'actualisation et/ou la mise en place du Système d'Information Commerciale (SIC) de l'entreprise par la consultation et la recherche des informations qualitatives et quantitatives (évolution du marché, attente des consommateurs...) pour faire des propositions d'action</p> <p>B1.A1.C2 – Traiter, organiser et stocker l'information pour faciliter, via son utilisation, les prises de décision de la direction</p> <p>B1.A1.C3 - Diffuser l'information pour les équipes afin d'optimiser l'efficacité commerciale</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes de cas (groupes et/ou individuelles) • Dossier normé (Plan imposé) <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ecrit ✓ Individuel ✓ Soutenance orale devant un jury • Co validation par l'entreprise en fonction des missions réalisées en entreprise (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation 	<p>Les sources et informations recueillies sont fiables, actualisées, complètes.</p> <p>Il existe une méthodologie de collecte et traitement de l'information.</p> <p>Le traitement de l'information est approprié et efficace.</p> <p>L'information entrante est correcte.</p>

REFERENTIEL ACTIVITES, COMPENTECES ET EVALUATIONS – TITRE « CHARGE.E DE CLIENTELE »

<p>B2A3 - Analyse de l'activité commerciale et mise en œuvre d'actions correctives</p>	<p>B2A2C2 - Mettre en œuvre les actions commerciales en s'appuyant sur les éléments du mix marketing pour développer le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.</p> <p>B2A2C3 - Suivre et faire évoluer les actions commerciales pour s'adapter à la demande client (personnalisation de la relation client) en vue de préparer la négociation.</p> <p>B2A2C4 - Utiliser une méthode et des outils pour conduire des projets et atteindre les objectifs.</p> <p>B2A3C1- Suivre et analyser les résultats au regard des prévisions et indicateurs métiers fixés par la Direction.</p> <p>B2A3C2 - Reporter les activités conduites et les résultats à son N+1 selon les modalités établies pour vérifier son accord et obtenir des arbitrages.</p> <p>B2A3C3 Préconiser des améliorations et suggérer des activités nouvelles pour développer l'activité, augmenter la rentabilité et pérenniser l'entreprise en tenant compte de la dimension RSE.</p> <p>Connaissances associées : Cycle de vie produits services / Cycle de vie client/ Marketing opérationnel/ Gestion commerciale/</p>	<p>ressources, plan d'action, bilan, préconisations...)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ecrit ✓ Individuel ✓ Soutenance orale devant un jury • Co évaluation par l'entreprise en fonction des missions réalisées en entreprise (sauf pour les candidats qui n'ont pas accès à une situation d'immersion en entreprise) <p>Grille d'évaluation critériée Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non acquis) à 4 (expert)</p>	<p>(Prix, produit...) sont cohérentes entre elles.</p> <p>Les indicateurs d'analyse sont adaptés au projet de développement et permettent des préconisations réalistes.</p> <p>Le reporting réalisé est adapté à la structure.</p> <p>Les propositions d'amélioration et/ou les activités nouvelles sont cohérentes et adaptées à l'entreprise. Elles tiennent compte des évolutions sociétales et législatives (Cf. Loi Pacte).</p>
---	---	---	--

REFERENTIEL ACTIVITES, COMPENTECES ET EVALUATIONS – TITRE « CHARGE.E DE CLIENTELE »

	Communication/ Conduite et gestion de projets/ Cadre juridique « Loi Pacte » / RSE.		
Bloc 3 - Assurer le conseil, la promotion et la vente de produits et de services en intégrant la digitalisation de la relation client (du « multicanal » à « l’omnicanal »)			
B3A1 - Prospection et gestion des fichiers	<p>B3A1C1- Appliquer et/ou proposer une méthodologie de prospection en intégrant les outils de digitalisation de la relation client et le respect du cadre imposé par le Règlement Général sur la Protection des Données.</p> <p>B3A1C2 - Utiliser et/ou rechercher et/ou concevoir des outils de digitalisation pour constituer un fichier client.</p> <p>B3A1C3 - Consolider le fichier client en utilisant des outils digitaux.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Etudes de cas (individuelle et/ou en groupe) • Jeu de rôle • Mise en situation individuelle face à un jury professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situation tirée au sort avec consigne de reporting ✓ Temps de préparation ✓ Temps de jeu imposé ✓ Autoévaluation de la prestation ✓ Echange avec le jury • Co validation par l’entreprise en fonction des missions réalisées en entreprise (sauf pour les candidats qui n’ont pas accès à une situation d’immersion en entreprise) <p>Grille d’évaluation critériée</p>	<p>La méthode de prospection est adaptée au contexte.</p> <p>Les éléments juridiques sont respectés (RGPD)</p> <p>La sélection des prospects est conforme à la stratégie de ciblage.</p> <p>Le fichier prospect est correctement qualifié et mis à jour.</p> <p>La solvabilité du client est vérifiée.</p> <p>Les étapes de la négociation sont respectées.</p> <p>Les attentes du client sont bien comprises et intégrées à la proposition.</p>
B3A2 - Négociation Vente	<p>B3A2C1 - Recueillir les éléments permettant d’évaluer le risque client pour consolider les prévisions de chiffre d’affaire et éviter les litiges.</p> <p>B3A2C2 - Conduire une négociation, basée sur l’écoute client, dans différentes situations (y compris en anglais) pour finaliser une vente.</p> <p>B3A2C3 - Utiliser tous les outils et supports y compris digitaux pour déclencher l’acte d’achat (multicanal, cross canal, omnicanal...).</p>		

REFERENTIEL ACTIVITES, COMPENTECES ET EVALUATIONS – TITRE « CHARGE.E DE CLIENTELE »

<p>B3A3 - Suivi et fidélisation</p>	<p>B3A2C4 - Finaliser les éléments contractuels de la vente pour atteindre les objectifs de l'entreprise.</p> <p>B3A3C1 - Analyser le suivi de son activité selon les critères préalablement établis pour vérifier son efficacité.</p> <p>B3A3C2 - Organiser et mettre en place des actions de fidélisation en utilisant les outils digitaux pour favoriser le développement du chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entreprise.</p> <p>B3A3C3 - Promouvoir l'image de l'entreprise, son offre produits et/ou services.</p> <p>B3A3C4 - Assurer la bonne exécution de la relation commerciale (devis, facturation, SAV, réclamation, litiges, recouvrement...) pour assurer une politique qualité de la relation commerciale et optimiser la relation client.</p> <p>Connaissances associées : Administration commerciale/ Marketing digital/ Négociation commerciale/ Communication/ RGPD / Droit commercial/ Droit des affaires/ Codes et culture en entreprise/ Gestion de la relation clients / Anglais de la négociation.</p>	<p>Compétences évaluées sur grille et codées de 0 (non acquis) à 4 (expert)</p>	<p>Les outils digitaux adaptés à la vente sont connus et maîtrisés.</p> <p>La présentation de l'offre commerciale correspond aux besoins du prospect ou du client.</p> <p>La conclusion de la vente respecte les objectifs fixés par l'entreprise.</p> <p>Les actions de fidélisation correspondent à la politique commerciale de l'entreprise.</p> <p>Le traitement des litiges respecte l'intérêt des 2 parties.</p> <p>La rédaction du contrat de vente est conforme à la négociation et à la réglementation en vigueur.</p> <p>Les étapes de suivis de la relation commerciale sont traitées et corrigées si besoin.</p>
--	--	---	--

REFERENTIEL ACTIVITES, COMPENTECES ET EVALUATIONS – TITRE « CHARGE.E DE CLIENTELE »