

REFERENTIELS

BLOC 1 : ASSURER SA MISSION DANS UN ENVIRONNEMENT EVOLUTIF

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
1.A. Accomplir ses missions dans un contexte évolutif	Identifier ses interlocuteurs afin de se situer	Etude de cas individuel Stage	Capacité à identifier les différents interlocuteurs d'une mission Capacité à établir les liens fonctionnels entre les différents interlocuteurs La réalisation de ses tâches conformément aux exigences de l'entreprise L'autoévaluation et l'amélioration
	Décrypter les différents enjeux de son métier afin de les assimiler		
	Déterminer son rôle dans le service pour identifier ses responsabilités et les exercer		
	S'autoévaluer pour améliorer sa performance		
1.B. Conduire une analyse de l'environnement externe	Repérer les principaux acteurs de l'environnement externe de l'entreprise pour les étudier	Analyse PESTEL d'une entreprise réelle, travail en groupe avec rendu écrit	Connaître les principaux acteurs de l'environnement économique et social de l'entreprise étudiée Trouver l'information pertinente à l'analyse et l'exploiter pour extraire des conclusions utiles pour l'entreprise
	Décrypter les rapports de force entre l'entreprise et chacun des acteurs de l'environnement externe en vue de les intégrer dans l'analyse		
	Chercher, trier et exploiter l'information par rapport à l'environnement et à l'entreprise pour faire des choix opérationnels		

BLOC 2 : GERER DES OPERATIONS DE L'ENTREPRISE EN LOCAL ET A L'INTERNATIONAL			
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
2.A. Suivre des opérations de gestion quotidienne	Suivre les opérations de production pour assurer la continuité de l'activité production	Examens écrits des modules de gestion de la production, finance et marketing. Examen à l'école sous la forme d'exercices à résoudre	Etudiant capable à établir un séquençage des opérations de production Capacité à tenir les deadlines et à suivre les exigences Etudiant capable de planifier des opérations de vente, de superviser leur réalisation et de répondre aux objectifs préétablis dans l'exercice
	Suivre les opérations de vente pour atteindre les objectifs vente préétablis		
	Gérer la temporalité des activités individuelles et de groupe afin d'éviter toute rupture et redondance		
	Veiller au respect des exigences, objectifs et deadlines pour honorer les engagements individuels, de l'équipe et de l'entreprise		
2.B. Gérer les opérations d'export	Préparer le contrat d'export pour formaliser l'échange commercial	Partie 1 du business challenge international. Un challenge international entre des équipes d'étudiants de différentes nationalités avec rendus oral et écrit Stage en commerce international	Etablir un budget conformément aux ressources et aux besoins du projet Organiser la logistique d'une opération d'export conformément au contrat et au choix de l'entreprise Etablir des comptes-rendus sur les principales étapes du processus d'export Identifie le problème et intervient au moment venu pour résoudre le problème
	Surveiller la préparation des commandes export en vue de sa bonne réalisation conformément aux engagements pris par l'entreprise envers le client		
	Suivre les opérations financières (banque et assurance) liées à l'export afin de s'assurer de leur conformité		
	Superviser les opérations logistiques liées à l'export en vue d'assurer la livraison de la commande		
	Traiter les réclamations clients afin de respecter l'engagement pris et maintenir leur satisfaction		

BLOC 3 : ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN MARKETING ET COMMERCIAL DE FACON RESPONSABLE			
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
3.A. Réaliser une analyse concurrentielle sectorielle	Caractériser son marché pour identifier le positionnement commercial de son entreprise en menant une étude du secteur d'activité	Dossier étude de marché avec rendus oral et écrit sous forme de rapport final	Identifie la population cible, ses caractéristiques socio-démographiques et économiques Détermine les profils de ses concurrents (positionnement, part de marché, forces, faiblesses, etc) Présente une description pertinente de ses segments de consommateurs et de leurs comportements Propose des actions pertinentes d'intervention en local et à l'international pour saisir des opportunités et/ou dépasser des faiblesses
	Identifier les segments cibles (client-produit et/ou service) en vue de développer le marketing-mix		
	Analyser le comportement des consommateurs ou clients potentiels et étudier son évolution en vue d'adapter l'offre et de développer de nouveaux produits		
	Identifier les opportunités commerciales au niveau national et international pour élargir les parts de marchés de l'entreprise		
3.B. Gérer un plan marketing et commercial	Définir des objectifs marketing et de vente à court et moyen terme pour établir un plan de vente	Partie 2 du business challenge international.	Définit clairement des objectifs marketing local et international de l'entreprise étudiée Description et argumentation des actions marketing à mener pour atteindre les objectifs prédéterminés
	Définir une liste d'actions marketing et les indicateurs de suivi en vue de conquérir des segments de consommateurs/clients		
	Préparer un budget marketing afin de débloquer les fonds nécessaires et assurer le suivi financier du plan marketing		

BLOC 3 : ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN MARKETING ET COMMERCIAL DE FACON RESPONSABLE			
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
	Gérer la temporalité de la mise en œuvre des actions marketing et commerciales pour les séquencer et s'assurer de l'atteinte des objectifs préétablis dans les temps définis		Définition des indicateurs de suivi Etablissement d'un budget marketing cohérent avec les actions mentionnées
	Identifier les problèmes de la mise en œuvre du plan afin de les résoudre		Identifié les problèmes de mise en œuvre et propose des solutions pertinentes pour les résoudre en cohérence avec les objectifs et avec le budget
	Rendre compte des actions menées grâce à des indicateurs de suivi afin de s'assurer de la bonne mise en œuvre du plan		
3.C. Conduire une négociation commerciale	Assurer une veille informationnelle sur les concurrents et les clients afin de les connaître	Mise en situation de négociation réelle et jeux de rôles dans le cadre du cours « Business negotiation »	Adopte une argumentation raisonnable et cohérente avec l'objection et avec les objectifs de l'entreprise Arrêt de parler et donne le temps à son interlocuteur pour s'exprimer Rebondit d'un sujet à un autre tout en optimisant le temps de la négociation Rédige un descriptif complet de l'offre validée à utiliser par les autres services pour la préparation de la commande
	Préparer une typologie des marchés et des clients pour les classer par secteur et par importance		
	Préparer l'offre et l'argumentaire et traiter les objections en vue de conclure la transaction		
	Ecouter activement son client et gérer l'évolution des échanges/négociations afin de bien connaître ses besoins et y répondre		
	Valider l'offre finale pour passer à la préparation de la commande		

BLOC 4 : TRAVAILLER EN EQUIPE EN LOCAL ET A L'INTERNATIONAL			
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
4.A. S'intégrer efficacement à une équipe de travail	Décrypter la culture de l'entreprise et du service afin d'adapter son comportement	Observation en situation réelle de conduite de projets (Différents projets tout au long du parcours)	Arrive à occuper une place au sein d'une équipe en phase avec son rôle et ses compétences Coordonne les membres de son équipe Sait utiliser les canaux et outils de communication pour interagir avec les membres de son équipe
	Décrypter les rapports de forces et les équilibres de pouvoir au sein d'une équipe constituée pour déterminer son champ d'action		
	Communiquer efficacement et à échéances régulières avec sa hiérarchie et ses coéquipiers tant en présentiel qu'à distance afin de garantir la continuité des échanges et des actions		
4.B. Conduire ses activités de façon efficace et responsable	Traduire les objectifs de sa direction en actions concrètes pour les concrétiser	Projet associatif RSE et développement durable	Suit les règles juridiques d'un projet Respecte les exigences éthiques et sociétales de l'entreprise Force de proposition et cohérence des propositions avec les objectifs de l'entreprise
	Respecter les cahiers des charges afin de remplir les engagements de l'entreprise		
	Prendre des initiatives en cohérences avec les objectifs de son service en vue du développement de l'intelligence collective		
	Questionner les pratiques de son entreprise et ses propres pratiques au regard de la responsabilité éthique et sociétale de l'entreprise en vue de les améliorer		
	Respecter les règles juridiques et éthiques dans la conduite de ses actions afin d'être en harmonie avec son environnement		

BLOC 4 : TRAVAILLER EN EQUIPE EN LOCAL ET A L'INTERNATIONAL			
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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4.C Travailler dans une équipe multiculturelle	Mobiliser à bon escient les concepts interculturels pour comprendre les caractéristiques de son équipe	Challenge international et séjours internationaux	Capacité à appréhender le contexte multiculturel S'adapte aux différents contextes culturels Communique avec aisance à l'écrit et à l'oral Respecte les minorités
	Décrypter les codes d'une autre culture que la sienne pour mieux la comprendre		
	Faire preuve d'ouverture et de capacité d'écoute à d'autres modèles de pensée en vue de faciliter l'échange		
	Communiquer efficacement dans une langue étrangère à l'écrit et l'oral		

BLOC 5 : UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES ET LE TRAVAIL A DISTANCE			
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
5.A. Utiliser le web pour alimenter la veille informationnelle et concurrentielle	Etablir une recherche ciblée d'informations sur le Web afin de se renseigner	Tous les projets de la formation	Trouve l'information utile en ligne Repère les sources d'informations fiables pour la tâche Actualise périodiquement sa base d'informations
	Identifier les sources numériques d'informations en vue de les exploiter		
	Faire le tri des informations en ligne en vue de les catégoriser		
	Assurer une veille informationnelle en ligne pour actualiser ses connaissances		
5.B. Générer et exploiter du Data en ligne	Utiliser le web pour générer des données consommateurs et des données clients (enquêtes, sondages, etc)	Projet de digital marketing. Travail en groupe de conduite d'une campagne de e-commerce et de marketing digital	Maîtrise les outils de collecte de données en ligne (Survey monkey et Google forms) Certification Google Analytics Conçoit, met en ligne et assure le suivi d'une action e-commerce et/ou marketing digital
	Utiliser les outils d'analyse de données en ligne comme Google analytics, Facebook analytics, etc pour interpréter les données		
	Analyser les données numériques pour étudier le comportement du client et/ou consommateur		
	Conduire des actions de marketing digital afin d'influencer le comportement de la cible		
	Suivre des opérations de e-commerce pour développer les ventes en ligne de l'entreprise		
5.C Travailler au sein d'une équipe à distance	Communiquer avec les outils digitaux en vue de collaborer avec des personnes/groupes à distance	Travaux à distance à l'aide d'outils couramment utilisés dans les organisations	Utilise avec aisance les outils de communication digitale synchrone et asynchrone
	Gérer son autonomie à distance pour assurer ses responsabilités et tenir ses engagements		

BLOC 5 : UTILISER LES OUTILS NUMERIQUES ET LE TRAVAIL A DISTANCE			
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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Faire un reporting adapté pour permettre le suivi des projets et des actions		Établit un planning personnel en cohérence avec ses engagements individuels et de groupe Assure une productivité du travail à distance comparable à celle en présentiel