

Référentiel de compétences et référentiel d'évaluation

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
<p>C1 - Se préparer et préparer son intervention afin d'assurer la satisfaction globale du client en respectant les mesures d'hygiène et de sécurité liées à un chantier paysager</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les horaires de passage annoncé et prévenir en cas de retard afin de s'assurer de la présence du client et de la qualité de la relation client - Adapter sa tenue, son vocabulaire pour véhiculer une bonne image de l'entreprise de paysage - Adapter son organisation de travail en respectant les lieux avoisinant le chantier (stationnement, portail, matériels, etc.) - Veiller à la propreté et à l'hygiène 	<p>C1 – C2 – C3 – C4 – C5 - C7 :</p> <p>Evaluation en 2 parties :</p> <p>Partie 1 : Analyse écrite d'une situation professionnelle vécue Epreuve réalisée en autonomie par le candidat, à partir d'un cas concret rencontré dans sa vie professionnelle</p> <p>Il procède à l'analyse écrite des enjeux, des hypothèses et des solutions liées à la relation avec le client en s'appuyant sur un guide de questionnement préétabli.</p> <p>Le dossier est remis à l'organisation de formation par le candidat et un échange avec le jury permet de le compléter.</p> <p>Partie 2 : Mise en situation devant un jury</p>	<p>Intervention correctement préparée et conforme aux attentes du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenue vestimentaire propre et adaptée - Vocabulaire utilisé adapté à l'interlocuteur - Comportements conformes à la situation et aux attentes - Information du client sur les dates et heures de passage - Bonne gestion des temps d'intervention (ponctualité, information en cas de retard) - Précautions prises pour respecter l'intégrité des lieux et le cadre de la prestation lors de l'arrivée <p>Comportement ajusté à la typologie du client et au contexte de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type de client et ses spécificités rapidement identifiés - Interactions avec les tiers (famille, juge des tutelles, huissier,...) correspondant à leur prérogatives et leurs attentes préalablement identifiées - Relation positive mise en place avec le client afin de créer un climat agréable - Attitude souple et adaptée à la situation lors de la prestation - Remarques et demandes de l'interlocuteur prises en compte - Refus éventuels motivés avec pédagogie (champ de l'intervention et limites)
<p>C2 - Entrer en relation avec le client d'un chantier paysager et son entourage en adaptant son comportement afin de construire une relation client ajustée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les grandes « catégories » de clients et s'y adapter pour gérer la relation - Etablir des relations positives avec le client en faisant preuve de souplesse lors de l'intervention, afin de créer un climat agréable et de fidéliser le client - Le cas échéant, interagir avec des tiers (familles, juge des tutelles, etc.) en vue de respecter leurs consignes et prérogatives - Poser des limites et les justifier afin de rester dans le cadre de la prestation d'entretien paysager 		

Certification « Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage »

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
<p>C3 - Conseiller le client en se basant sur son expertise professionnelle afin de proposer une prestation d'entretien paysager adaptée aux besoins identifiés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire son activité et valoriser ses compétences afin d'expliquer ses interventions - Conseiller avec assurance et guider les clients (sur l'entretien du jardin) en les aidant à prendre une décision tout en respectant leur choix, afin de s'assurer leur satisfaction - Proposer des solutions en fonction des difficultés rencontrées sur le chantier - Identifier de nouveaux besoins et, le cas échéant, les faire remonter au commercial en vue de développer l'activité 	<p>Après avoir pris connaissance d'une commande à réaliser chez un particulier et de ses caractéristiques particulières (jardin, météo, client, voisins, etc.), le candidat formule à l'oral des propositions sur la bonne réalisation de la prestation du point de vue relationnel et analyse les points critiques sur lesquels il devra focaliser son attention pour ce client.</p> <p>Un échange avec le jury sert à compléter, préciser ou approfondir les propositions du candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Règles de politesse et de courtoisie professionnelles appliquées <p>Apport d'un conseil technique adapté au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interventions prévues expliquées en utilisant un vocabulaire valorisant et adapté à l'interlocuteur - Technicité des interventions mise en valeur dans la présentation - Besoins et attentes du client sont identifiés - Vérification de la bonne compréhension des besoins et attentes du client et de son accord sur les travaux - Conseil technique répondant aux besoins exprimés par le client et aux possibilités (choix du client, contraintes techniques,...) - Conseil technique professionnel formulé sans être imposé - Solutions proposées aux difficultés ou contraintes - Besoins nouveaux ou complémentaires du client transmis à l'interlocuteur adéquat (commercial, etc.)
<p>C4 - Evaluer les demandes du client au regard des consignes reçues afin d'ajuster ses prestations selon les diverses contraintes (techniques, économiques ou matérielles) du chantier paysager</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observer et comprendre le lien affectif que le client porte à son jardin afin de calibrer son intervention - Gérer des consignes variées et parfois contradictoires - Faire des propositions d'ajustement, le cas échéant, afin de concilier les attentes du client et les consignes d'intervention du paysagiste 	<p>Intervention tenant compte des attentes du client et des contraintes du chantier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finalités du projet et niveau d'investissement affectif du client dans son jardin sont identifiés - Demandes du client qualifiées (abusives ou non) - Ajustements proposés expliqués et motivés en tenant compte des éléments identifiés (investissement affectif, finalités, contraintes, etc.) - Consignes gérées selon leur priorité 	

Certification « Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage »

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
<p>- Vérifier la bonne compréhension des demandes afin de réaliser la prestation attendue tout en restant dans le cadre de la commande</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Client questionné de manière appropriée pour résoudre les contradictions ou incompréhensions - Difficultés, limites et contraintes rencontrées lors de l'intervention exprimées clairement
<p>C5 - Organiser son travail en autonomie en s'appuyant sur les moyens mis à sa disposition pour réaliser la prestation d'entretien paysager selon le planning prévisionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'approprier les procédures et les outils de son entreprise d'espaces verts - Préparer l'intervention en fonction des consignes transmises par la hiérarchie et des besoins (prévoir le matériel adéquat) pour disposer des moyens et matériels nécessaires au jardinier paysagiste - Prioriser les tâches, en lien avec les besoins du client pour se conformer à ses attentes et à ses disponibilités - Gérer les temps de début, de réalisation et de fin d'intervention afin de respecter le planning des travaux paysagers - Prendre des initiatives, demander des informations, faire des propositions en vue d'améliorer la prestation d'entretien - Interagir à l'écrit pour assurer le suivi de l'activité (consignes, rendus d'activité, etc.) 		<p>Prestation organisée selon les consignes et la prestation à réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédures et outils professionnels utilisés conformément à leur finalité - Intervention préparée en tenant compte des consignes transmises - Moyens, équipements et matériels nécessaires à l'intervention prévus et dimensionnés au chantier - Tâches priorisées en fonction des besoins et de la demande du client - Temps d'intervention correctement gérés (respect du planning et des délais) - Prises d'initiative et propositions pertinentes - Informations adéquates recherchées et transmises pour assurer le suivi de l'activité - Supports adaptés utilisés pour la transmission d'information sur le suivi du chantier
<p>C6 - Appliquer la réglementation et les règles de gestion des risques professionnels liées aux activités de travaux paysagers afin de prévenir les accidents et les litiges</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier le périmètre réglementaire des activités de jardinage relevant des SAP (services à la personne) afin de le respecter dans le cadre de ses prestations 	<p>Questionnaire sur la réglementation et la maîtrise des risques professionnels</p>	<p>Application rigoureuse de la réglementation et prise en compte des risques professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identification des risques pour soi, pour les autres et pour l'environnement - Respect des mesures de sécurité pour soi, pour les autres et pour l'environnement

Certification « Compétences relationnelles pour les services à la personne dans le secteur du paysage »

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
<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les consignes de sécurité lors d'une intervention pour prévenir les accidents domestiques - Identifier les risques liés à la personne et réagir en situation (chute, accident) en alertant les secours adéquats - Gérer les relations de voisinage en s'appuyant sur la réglementation pour écarter tout risque de conflit 		<ul style="list-style-type: none"> - Bases de la réglementation sur les activités de jardinage et de SAP expliquées et/ou appliquées
<p>C7 - Promouvoir son entreprise et ses activités afin de développer sa clientèle en valorisant les métiers du Paysage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communiquer sur les métiers liés à l'entretien et l'aménagement des espaces verts pour les valoriser - Présenter les missions de l'entreprise et répondre aux questions générales en vue de générer de nouveaux besoins chez le client particulier 	<p>Idem C1 – C2 – C3 – C4- C5 – C7</p>	<p>Valorisation des prestations de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différents métiers et techniques du Paysage identifiés et distingués - Vocabulaire utilisé professionnel et valorisant pour les métiers du paysage - L'entreprise et/ou services de l'activité sont présentés et valorisés - Communication sur le secteur du paysage ou l'entreprise faite de manière pédagogique (vocabulaire, niveau technique des explications et informations, etc.)