

GUIDE DE L'APPRENANT

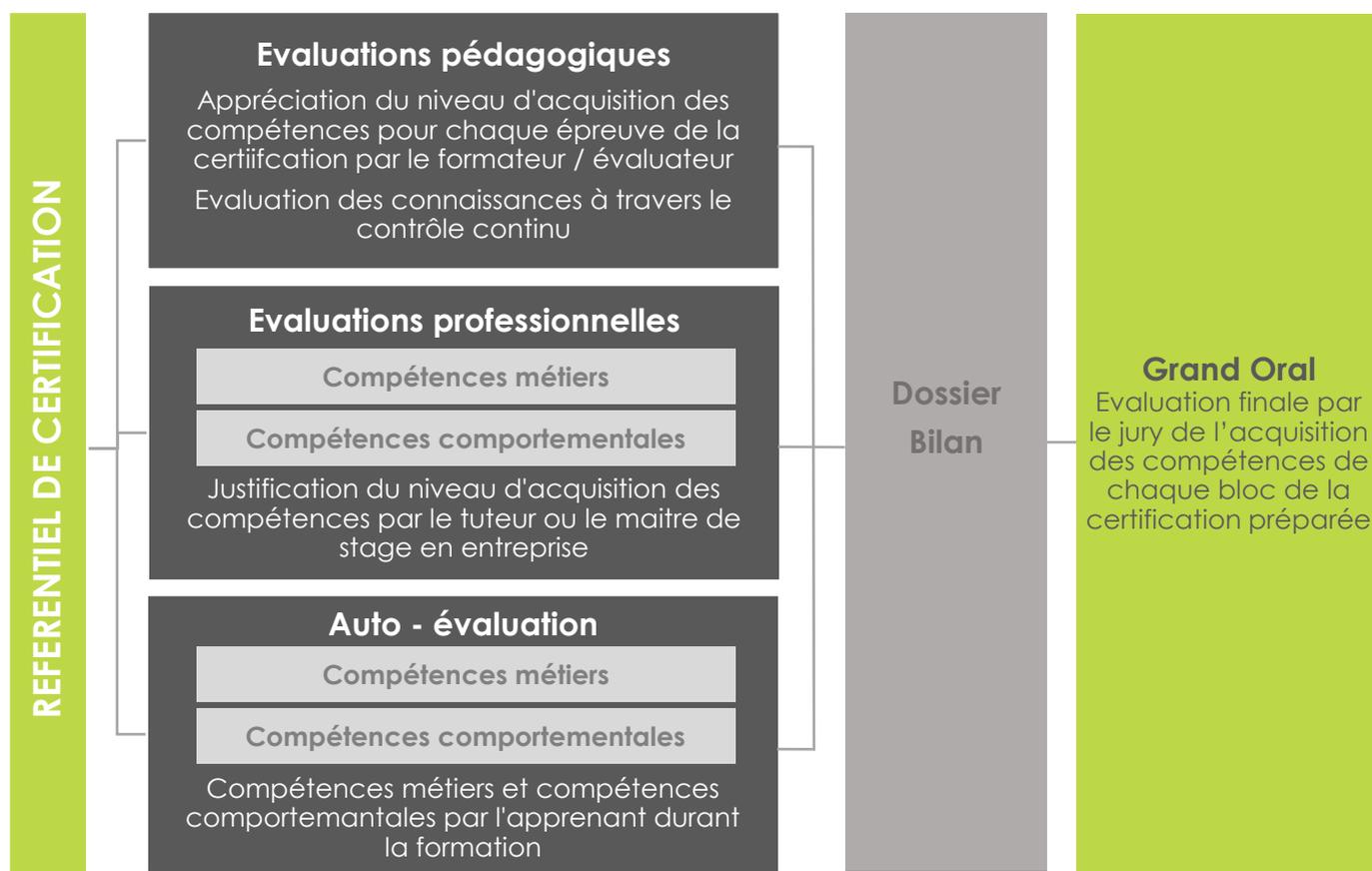
Responsable Marketing Commerce et Expérience Client



ADMTC
Agence pour le développement et
la mutualisation des titres certifiés

INTRODUCTION

Vous êtes inscrit dans un cycle de formation en vue de l'obtention d'une certification professionnelle. Celle-ci repose sur un référentiel d'activités et de compétences. Elles seront évaluées durant votre parcours pour acter à l'issue de la formation la validation totale ou partielle de la certification professionnelle.



Ce process est décrit dans le référentiel d'évaluation des compétences qui vous a été remis conjointement à ce guide et dont le schéma ci-dessus illustre les différents axes et étapes que sont :

1. Les évaluations pédagogiques,
2. Les évaluations professionnelles,
3. Les auto-évaluations,
4. Le dossier bilan,
5. Le Grand Oral.

Ce guide a pour vocation de vous accompagner dans chacune des étapes pour préparer au mieux le Grand Oral, en décrivant pour chacune d'entre elles les attendus.

Ce mode d'évaluation vous positionne au cœur **du dispositif dont vous êtes l'acteur principal.**

CO-CONSTRUCTION DE VOTRE FICHE DE POSTE EN LIEN AVEC VOTRE TUTEUR / MAITRE DE STAGE EN ENTREPRISE

Votre parcours de formation intègre des périodes en entreprise (stages, alternance ou autre dispositif) devant vous permettre de mettre en pratique tout ou partie des compétences visées par la certification. Bien qu'il soit évident qu'aucune fiche de poste ne pourra correspondre à 100% au référentiel de compétences de la certification préparée, **il est essentiel que les missions qui vous seront confiées couvrent le plus large éventail possible de ces compétences.**

Afin de permettre une lecture plus simple de l'adéquation entre vos missions et les compéten-

La compétence : KEZACO ?

La compétence

De nombreuses définitions de la compétence existent aujourd'hui. Les éléments présentés ci-dessous se focalisent sur la notion de compétence professionnelle, en lien avec la problématique des certifications professionnelles.

La compétence peut être envisagée comme la mobilisation de manière pertinente de ses ressources (par exemple : savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnel) et de celles de son environnement dans des situations diverses pour exercer une activité en fonction d'objectifs à finalité professionnelle à atteindre.

Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable dans un contexte donné (compte tenu de l'autonomie, des ressources à dispositions, de la situation) mais la compétence doit pouvoir être transférable d'un contexte à un autre.

Autrement dit, la compétence - combinaison de « savoirs » en action, mobilisés en vue de réaliser une activité professionnelle - s'apprécie, en tant qu'acquis de l'apprentissage selon des modalités adaptées permettant d'en certifier la possession et au regard de l'atteinte d'un résultat pour un niveau d'exigence prédéterminé.

Enfin, la compétence contribuant à la réalisation d'une activité, il convient de retenir que la cohérence du référentiel d'activités constitue les fondations du référentiel de compétences. – [Note France Compétences du 27 Juin 2019.](#)

« Une compétence est un savoir agir prenant appui sur la mobilisation et la combinaison efficaces d'une variété de ressources internes (savoir, capacité cognitive, capacité métacognitive, savoir-faire relationnel, savoir-faire procédural, ressources physiologiques, ressources émotionnelles, ...) et externes (réseaux, logiciels, banques de données, ressources documentaires, membres du collectif, moyens de l'environnement professionnel, ...) à l'intérieur d'une situation dans un contexte donné » - [Jacques Tardif \(psychologue de l'éducation, est professeur émérite de l'Université de Sherbrooke \(Québec, Canada\), Faculté d'éducation. Il a accompagné de nombreuses universités, à l'international et en France, dans la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes axés sur le développement de compétences\).](#)

ces de la certification, vous complèterez votre fiche de poste avec l'aide de votre tuteur entreprise. Vous renseignerez pour chaque compétence, la mission confiée en rapport avec la compétence, le niveau d'autonomie attendu (en autonomie, en participation ou en observation), de façon à vérifier la conformité de vos missions professionnelles au regard de la certification.

Cette fiche de poste ainsi complétée fera partie intégrante du dossier bilan qui sera remis au jury du Grand Oral pour préparer l'entretien qu'il aura avec vous à cette occasion.

AUTO-EVALUATION DES COMPETENCES METIER ET COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Le référentiel d'évaluation des compétences prévoit également votre auto-évaluation.

COMPETENCES METIER

Il s'agit de la même grille d'évaluation que celle utilisée par votre tuteur / maître de stage ou vos formateurs. Cette auto-évaluation doit vous amener à une analyse réflexive de votre parcours scolaire, extra-scolaire, professionnel ou extra-professionnel et d'apprécier votre degré de maîtrise pour chaque compétence. Vous pouvez faire référence à des événements vécus par le passé pour justifier votre appréciation. Selon votre histoire et la certification que vous visez, il est possible que vous ayez déjà acquis une ou plusieurs des compétences visées par la certification.

Prenons l'exemple d'un titulaire du BAFD ayant plusieurs stages à son actif et d'une certification intégrant des compétences liées à la coordination d'équipe, au management, à la gestion d'un budget... ou encore d'une personne disposant d'un classement au tennis et délivrant des cours particuliers et d'une certification avec des compétences liées à l'enseignement, au coaching...

L'évaluation des compétences est un processus de collecte des données à partir de sources multiples et variées qui permet de rendre compte :

- du niveau d'acquisition des compétences de l'individu,
 - de son degré de maîtrise de ressources internes et externes qui peuvent être mobilisées et combinées dans leur mise en œuvre,
 - de la variété des situations dans lesquelles il est en mesure de déployer ces compétences.
- La collecte des données se fait en comparant des caractéristiques observables à des normes établies, à partir de critères explicites, en vue de fournir des informations utiles à la prise de décision dans la poursuite d'un but ou d'un objectif.

Les modalités d'évaluation des compétences :

Le niveau d'acquisition des compétences doit être **constaté** par les évaluateurs, sur la base de critères définis dans les grilles d'évaluation selon le référentiel de certification.

L'évaluation, quelle que soit la source, doit être **formelle** et ne saurait en aucun cas se limiter à une simple appréciation de la part de l'évaluateur. L'évaluation des compétences nécessite **une justification** de l'appréciation du niveau d'acquisition **par la preuve descriptive : identification et description du niveau d'acquisition et des processus positifs.**

Filmographie :

Extrait de la conférence de Jacques Tardif "L'approche par compétences : un changement de paradigme pédagogique", iCAP, Université de Claude Bernard, Lyon 1, Février 2013 (46:24 min.).

https://www.youtube.com/watch?time_continue=331&v=PR6N6-dJvzU

Savoirs essentiels et approche par compétences, est-ce que ça va ensemble ? Dans la vidéo suivante, François Rivest répond à la question de la place des savoirs essentiels dans une APC (03:26min.)

<https://youtu.be/b4zvdRibe3A>

Pour chacune des compétences pour lesquelles vous estimez qu'elle est en cours d'acquisition ou acquise, il vous faudra le justifier par un commentaire synthétique. Cette auto-évaluation faisant également partie intégrante de votre dossier bilan.



Notre conseil : *Vous pouvez imprimer cette grille d'auto-évaluation et la compléter au fur et à mesure de vos missions. Cette méthodologie vous permettra au moment où vous devez la saisir sur la plateforme de ne rien oublier !*

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

Les compétences comportementales constituent un référentiel commun à tous les métiers, elles ne s'appliquent donc pas à toutes les activités (ou pas au même niveau). La créativité, par exemple,

sera peut-être plus utile dans des métiers relevant du domaine de la communication que de la comptabilité, encore que...

Il vous revient d'identifier celles qui vous caractérisent le plus, en y adjoignant un commentaire explicatif. Vous allez réaliser un autodiagnostic de votre personnalité, n'hésitez pas à faire participer votre entourage à cette réflexion.

Cette auto-évaluation est également intégrée à votre dossier bilan.

EVALUATIONS PEDAGOGIQUES

EPREUVES DE LA CERTIFICATION

Votre certification comporte plusieurs épreuves de nature différente (écrits, oraux, dossiers professionnels, business game...) pour lesquelles vos évaluateurs vont devoir apprécier l'acquisition des compétences au regard des critères d'évaluation.

Les épreuves de la certification doivent permettre aux formateurs de vous évaluer pour chaque compétence grâce aux critères d'évaluation, les critères précisent la compétence. Vous devez donc pour chaque épreuve bien comprendre ce qui va être évalué et le prendre en considération dans votre production écrite ou dans votre oral.

ATTENTION : *Si vous n'avez pas acquis la compétence au moment de l'épreuve, ce n'est pas grave ! Vous disposez de toute l'année pour l'acquérir, c'est le Grand Oral qui validera l'acquisition. Les formateurs qui vont évaluer votre travail vont justifier leur évaluation pour vous aider à progresser tout au long de l'année.*

CONTRÔLE CONTINU

Le contrôle continu permet à vos formateurs d'évaluer votre niveau de connaissances et de savoirs tout au long de votre formation. La moyenne des notes du contrôle continu par bloc de compétences sera intégrée à votre dossier bilan.

PREPARATION DE VOTRE DOSSIER BILAN

LE DOSSIER BILAN C'EST QUOI ?

Il est constitué automatiquement par la plateforme avec les éléments suivants :

1. Le dernier diplôme obtenu avant la certification - *que vous devez déposer au moment de votre enregistrement sur la plateforme,*
2. La fiche de poste - *que vous devez compléter sur la plateforme à la date indiquée par votre centre,*
3. Les grilles d'évaluations professionnelles,
4. Les grilles d'évaluations pédagogiques,
5. Les résultats du contrôle continu,
6. Les grilles d'auto-évaluations – *que vous devez compléter sur la plateforme à la date indiquée par votre centre,*
7. Un CV actualisé - *que vous devez déposer sur la plateforme à la date indiquée par votre centre,*
8. Le passeport certification – *que vous devez réaliser et déposer sur la plateforme à la date indiquée par votre centre.*

Le dossier bilan est transmis au jury du Grand oral environ 3 semaines avant la date de votre prestation. Il est analysé par le Président du jury, ce qui lui permet de préparer son questionnement par rapport à votre parcours. L'objectif du dossier bilan est de démontrer au jury :

1. que la certification préparée s'inscrit dans un parcours professionnel ciblé et que son obtention vous permettra d'atteindre les objectifs que vous vous étiez fixés en décidant de préparer cette certification.
2. que votre investissement professionnel et scolaire vous ont permis d'acquérir les compétences visées par la certification pour prétendre à occuper un des postes qui s'inscrit dans les objectifs du marché de l'emploi.

REALISER LE PASSEPORT CERTIFICATION

Il devra prendre la forme d'un PPT (qui ne sera pas projeté au moment du Grand Oral) et dont le modèle est disponible sur la plateforme et dans votre espace dans l'onglet « document ». Attention,

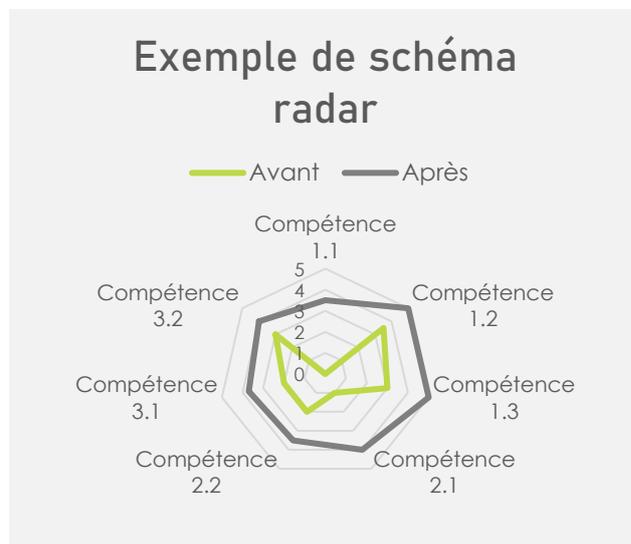
le passeport certification est un complément de votre auto-évaluation, c'est sur ce PPT que vous devez développer vos arguments, vos justifications d'acquisition des compétences.

Il est possible d'y intégrer d'autres éléments vous permettant de mettre en valeur vos pratiques professionnelles et vos compétences acquises. Evidemment, vous devez soigner sa présentation et sa rédaction.

I- MON PARCOURS

Une présentation générale de votre parcours scolaire, extra-scolaire, professionnel et extra-professionnel, des motivations à préparer la certification en question, de votre projet professionnel. Cette présentation intégrera un schéma Radar (voir ci-contre) illustrant votre niveau d'acquisition de chacune des compétences visées par la certification avant votre entrée en formation et en fin de cursus.

Cette présentation ne pourra excéder 2 diapositives.



II- MES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Il s'agit d'une présentation de vos pratiques professionnelles. A partir du référentiel d'activités de la certification préparée et en lien avec votre fiche de poste, vous allez choisir et présenter 3 des activités menées en entreprise pendant votre cursus. Pour chacune d'entre elles, vous allez expliquer le contexte, les objectifs, les méthodes choisies, les ressources allouées, la composition des équipes, le déroulement de l'activité en précisant les difficultés rencontrées.... Vous conclurez chacun des 3 paragraphes « activité » par une réflexion objective sur votre pratique et ses éventuels axes d'amélioration.

Le choix de ces 3 activités est libre, il peut être dicté par vos préférences, mais aussi être fait de façon à démontrer l'acquisition de compétences pour lesquelles les différentes évaluations, et notamment les évaluations pédagogiques, n'auraient pas permis de démontrer de leurs acquisitions.

Cette présentation n'excédera pas 3 diapositives.

III- LA JUSTIFICATION DES COMPETENCES PAR BLOC

Pour chaque bloc de compétences et pour toutes les compétences du bloc, vous allez devoir répondre à un certain nombre de questions qui figurent sur le modèle. Vous justifierez, de votre point de vue, pourquoi vous considérez avoir acquis la compétence. L'objectif de ce « passeport certification » est d'éclairer le jury du Grand Oral afin qu'il puisse vérifier et donner son avis sur l'acquisition des compétences de la certification préparée.

Ces justifications n'excéderont pas 1 diapositive par compétence.

IV- CONCLUSION

Vous ferez un point sur l'expérience que vous avez acquise lors de votre cursus, aussi bien en termes de formation que d'expériences professionnelles.

Cette conclusion n'excédera pas 1 diapositive.

V- OUVERTURE

Après avoir conclu, il faut donner une dimension d'avenir sur votre situation professionnelle :

1. Quelle carrière avez-vous choisie ?
2. Avez-vous déjà un poste à la sortie ?
3. Ou au contraire cette formation vous a-t-elle servie à trouver une autre orientation, type spécialisation ?

Cette ouverture n'excédera pas 1 diapositive.

VOTRE PRESTATION DEVANT LE JURY DU GRAND ORAL

Le Grand Oral

La conjugaison de situations d'évaluations sous des formes diverses permet aux membres du Jury, lors de cet entretien dynamique, d'apprécier et mesurer le niveau d'acquisition des compétences de l'apprenant en fin de cursus. A l'issue de cet entretien, le Jury délibère et émet un avis qui sera soumis au Jury National de la Certification présidé par l'autorité de certification.

Le jury va prendre connaissance de votre dossier bilan afin de préparer le Grand Oral et aiguiller l'entretien pour lui permettre de valider l'acquisition de toutes les compétences des blocs de la certification. Le jury vous questionnera avec bienveillance, son rôle n'est pas de vous piéger mais bien de vous accompagner à démontrer de l'acquisition de vos compétences.

Le jury disposera, en plus de votre dossier bilan, du référentiel d'évaluation de la certification. Il lui permettra de connaître, d'une part, les compétences visées par la certification, mais également de bien appréhender les attendus et le niveau d'acquisition de chaque compétence au regard des critères d'évaluation.

La durée du Grand Oral est d'environ 1h15, si l'apprenant vise la validation de tous les blocs de compétences de la certification. Ce Grand Oral se déroule **sans support de présentation** :

1. Pendant 15 mn environ, l'apprenant expose son parcours académique et ses différentes expériences professionnelles. Il détaillera en particulier les missions, réelles ou simulées, qui lui

ont été confiées et qui devront lui permettre de démontrer l'acquisition des compétences de la certification professionnelle présentée.

2. Pendant 45 mn environ, l'apprenant échange avec les membres du Jury sur ce qu'il a fait, aurait voulu faire, aurait pu faire, l'amenant ainsi à démontrer l'acquisition de toutes les compétences, en insistant sur celles pour lesquelles les justifications des différentes évaluations pourraient être discordantes.
3. Pendant 15 mn environ, le jury délibère et informe le candidat de son ressenti sur le déroulement du grand oral, la décision définitive sera prise par le Jury National de Certification.

Le jury est a minima composé :

1. Du certificateur ou d'un de ses représentants. Il cumule les fonctions de Président du jury et d'expert professionnel,
2. D'un représentant de l'entreprise d'accueil de l'apprenant,
3. Du référent formation ou d'un représentant du centre de préparation.

Validation des compétences

Seul le jury National de certification, s'appuyant sur l'avis du jury du Grand Oral peut confirmer et valider l'acquisition d'une ou plusieurs compétences, d'un ou plusieurs blocs ou de la certification complète.

Le règlement de la certification que vous allez signer en début d'année, précise les conditions d'attribution de la certification préparée.

ANNEXES

FICHE DE POSTE

Certification professionnelle Responsable Commerce Marketing et expérience Client

Apprenant :

Ecole :

Entreprise :

SIRET de l'entreprise (14 chiffres) :

Tuteur :

Mail tuteur :

Identité du poste :

Présentation du service :
.....
.....

Organisation (effectif du service) :

Missions du poste :
.....
.....

Entreprise Site/URL :

Présentation de l'entreprise :
.....
.....

Secteur d'activité :
.....
.....

Principale activité de l'entreprise :
.....
.....

ANNEXES

Bloc 1 - Réalisation des études de marché

C1.1

Organiser une méthode de recueil d'information pour caractériser son environnement (marché, secteur d'activité, contraintes et tendances)

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C1.2

Qualifier les acteurs en mobilisant l'ensemble des points de contact avec le marché pour valoriser l'offre face à la demande

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C1.3

Exploiter les données clients pour caractériser les processus de décision du consommateur en utilisant les données issues de l'expérience client (interne : réclamations, incidents, études des réseaux sociaux, sites, avis.../ externes : sur le point de vente ou à travers le web / passif, études et panels)

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C1.4

Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre en modélisant un parcours client spécifique

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

ANNEXES

Bloc 2 - Contribuer à la définition de la stratégie marketing et commerciale

C2.1

Définir les nouveaux domaines d'activités stratégiques pour positionner l'offre/produits en fonction des cibles visées

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C2.2

Positionner l'offre pour optimiser le déclenchement du processus d'achat des cibles en mettant en avant des stratégies de différenciation (expérience d'usage, de partage, de relation humaine et digitale)

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C2.3

Déterminer des objectifs opérationnels pour décliner un plan d'actions

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C2.4

Concevoir un plan marketing opérationnel pour assurer la cohérence de la communication et des opérations commerciales en développant les actions on line et off line

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

ANNEXES

C2.5

Etablir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

Bloc 3 - Piloter le plan d'actions marketing et commerciales

C3.1

Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C3.2

Programmer des actions marketing et / ou commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C3.3

Sélectionner les indicateurs et tableaux de bord pour satisfaire aux exigences du système de reporting

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

ANNEXES

C3.4

Déterminer le retour sur investissement du plan d'actions marketing et / ou commerciales pour mesurer les écarts entre le prévisionnel et le réalisé

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C3.5

Présenter les conclusions des actions commerciales et / ou marketing réalisées pour orienter les décisions de la direction

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C3.6

Préconiser les actions correctrices pour optimiser les résultats des opérations commerciales et / ou marketing

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

Bloc 4 - Manager et développer une équipe commerciale / marketing opérationnel

C4.1

Utiliser les outils de planification afin de coordonner les activités de chaque membre de l'équipe en prenant en compte les profils des collaborateurs et en mesurant les plans de charges opérationnels

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

ANNEXES

C4.2

Participer à l'intégration des collaborateurs et assurer la mise en œuvre des actions de formation afin de garantir l'efficacité opérationnelle en transmettant les gestes métiers et les fondamentaux de l'entreprise

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C4.3

Définir et adapter le mode de communication managériale afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et mobiliser les équipes en actionnant les leviers de motivation

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C4.4

Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points de coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C4.5

Élaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

C4.6

Optimiser la qualité des relations internes afin de favoriser la cohésion et d'impulser une dynamique d'équipe en s'exprimant professionnellement dans le langage approprié

Mission	Activité	Niveau d'autonomie

ANNEXES

RM2C - Responsable Marketing Commerce et expérience Client - 2022

COMPETENCES BLOC 1

Réaliser des études de marché

C1.1 Organiser une méthode de recueil d'information pour caractériser son environnement (marché, secteur d'activité, contraintes et tendances)	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR1.1.1 Les méthodes de recueil d'information et de données sont argumentées et adaptées aux caractéristiques des marchés étudiés	/ 5	
CR1.1.2 La sélection des données collectée correspond au marché ciblé : type de marché, secteur d'acteur.	/ 5	
CR1.1.3 Les données sont récentes et analysées en fonction de leur origine et les sources sont mentionnées (sitographie, note de bas de page, etc.)	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C1.2 Qualifier les acteurs en mobilisant l'ensemble des points de contact avec le marché pour valoriser l'offre face à la demande	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR1.2.1 Les acteurs de marchés sont recensés et classés par typologie (clients, fournisseurs...)	/ 5	
CR1.2.2 Des enquêtes et des entretiens qualitatifs axés sur le comportement du consommateur ont été réalisés	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C1.3 Exploiter les données clients pour caractériser les processus de décision du consommateur en utilisant les données issues de l'expérience client (interne : réclamations, incidents, études des réseaux sociaux, sites, avis.../ externes : sur le point de vente ou à travers le web / passif, études et panels)	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères

ANNEXES

CR1.3.1 Le traitement des données récoltées est analysé et présente les tendances de consommation : facteurs de motivation, habitudes de consommation, comportements	/ 5	
CR1.3.2 L'exploitation de la digitalisation de la relation client (big data) est présenté et adaptée à l'entreprise cible	/ 5	
CR1.3.3 L'exploitation de l'analyse macro-environnement est présentée	/ 5	
CR1.3.4 L'exploitation de l'analyse micro-environnement est présentée	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C1.4 Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre en modélisant un parcours client spécifique	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR1.4.1 Les positionnements d'acteurs sont argumentés	/ 5	
CR1.4.2 Les positionnements de produits, prestations ou activités sur des marchés sont argumentés	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		

ANNEXES

RM2C - Responsable Marketing Commerce et expérience Client - 2022

Compétences BLOC 2

Contribuer à la définition de la stratégie marketing et commerciale

C2.1 Définir les nouveaux domaines d'activités stratégiques pour positionner l'offre/produits en fonction des cibles visées	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR2.1.1 La préparation des décisions s'appuie sur le retour d'expérience des résultats et des tendances des années précédentes	<u>/ 5</u>	
CR2.1.2 Les éléments les plus pertinents au regard de l'entreprise étudiée sont sélectionnés et analysés en cohérence avec le marché ciblé	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C2.2 Positionner l'offre pour optimiser le déclenchement du processus d'achat des cibles en mettant en avant des stratégies de différenciation (expérience d'usage, de partage, de relation humaine et digitale)	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR2.2.1 Les profils type de client sont établis à partir des analyses liées au marché	<u>/ 5</u>	
CR2.2.2 L'adéquation de positionnement d'offre et de profil de client est analysée et étudiée	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C2.3 Déterminer des objectifs opérationnels pour décliner un plan d'actions	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR2.3.1 Les contraintes et les impacts économiques et financiers sont identifiés, cités et pris en compte	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C2.4 Concevoir un plan marketing opérationnel pour assurer la cohérence de la communication et des opérations commerciales en développant les actions on line et off line	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères

ANNEXES

CR2.4.1 Le mix marketing exprime la décision stratégique envisagée et se projette à court et moyen terme	<u>/ 5</u>	
CR2.4.2 Les objectifs opérationnels sont chiffrés et les indicateurs de mesures sont présentés	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C2.5 Etablir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR2.5.1 Les arguments ont été présentés de façon convaincante dans le temps imparti	<u>/ 5</u>	
CR2.5.2 La présentation et le support sont adaptés au public	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		

ANNEXES

RM2C - Responsable marketing commerce et expérience client - 2022

Compétences BLOC 3

Piloter le plan d'actions marketing et commerciales

C3.1 Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.1.1 Les budgets prévisionnels des actions sont présentés justes et lisibles	/ 5	
CR3.1.2 Les impacts et les retombées prévisionnels d'action sont détaillés	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C3.2 Programmer des actions marketing et / ou commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.2.1 Les prises de décisions sont le reflet de l'organisation d'un travail en équipe.	/ 5	
CR3.2.2 Les décisions prises relatives au plan d'action sont révisées en fonction du contexte	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C3.3 Sélectionner les indicateurs et tableaux de bord pour satisfaire aux exigences du système de reporting	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.3.1 Les décisions sont justifiées par l'analyse des tableaux de bord	/ 5	
CR3.3.2 Les informations attendues des équipes commerciales ont été triées et formalisées	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C3.4 Déterminer le retour sur investissement du plan d'actions marketing et / ou commerciales pour mesurer les écarts entre le prévisionnel et le réalisé	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.4.1 Les déroulés d'opération sont analysés et comparés au programme prévisionnel	/ 5	

ANNEXES

CR3.4.2 Les outils de gestion des opérations sont connus et adaptés	<u>/ 5</u>	
CR3.4.3 Les méthodes de détermination de la rentabilité et du retour sur investissement sont indiquées et appliquées	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C3.5 Présenter les conclusions des actions commerciales et / ou marketing réalisées pour orienter les décisions de la direction	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.5.1 La synthèse et la discrimination des résultats sont décisives pour l'orientation des décisions	<u>/ 5</u>	
CR3.5.2 L'impact budgétaire des préconisations est présenté	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C3.6 Préconiser les actions correctrices pour optimiser les résultats des opérations commerciales et / ou marketing	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR3.6.1 Les axes d'amélioration des actions sont précisés et argumentés	<u>/ 5</u>	
CR3.6.2 Les arguments ont été présentés de façon convaincante dans le temps imparti.	<u>/ 5</u>	
CR3.6.3 La présentation et le support sont adaptés au public.	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		

ANNEXES

RM2C - Responsable marketing commerce et expérience client - 2022

Compétences Bloc 4

Management et développement d'une équipe commerciale / marketing opérationnelle

C4.1 Utiliser les outils de planification afin de coordonner les activités de chaque membre de l'équipe en prenant en compte les profils des collaborateurs et en mesurant les plans de charges opérationnels	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.1.1 Les outils de planification adéquats sont sélectionnés et exploités	<u>/ 5</u>	
CR4.1.2 Les profils des collaborateurs sont pris en compte	<u>/ 5</u>	
CR4.1.3 L'activité existante est prise en compte	<u>/ 5</u>	
CR4.1.4 Les plannings sont équilibrés	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C4.2 Participer à l'intégration des collaborateurs et assurer la mise en œuvre des actions de formation afin de garantir l'efficacité opérationnelle en transmettant les gestes métiers et les fondamentaux de l'entreprise	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.2.1 Le parcours d'intégration et de formation est décrit	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C4.3 Définir et adapter le mode de communication managériale afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et mobiliser les équipes en actionnant les leviers de motivation	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.3.1 La conduite de l'entretien est structurée	<u>/ 5</u>	
CR4.3.2 Les objectifs répondent aux critères SMART	<u>/ 5</u>	
CR4.3.3 Le mode de communication managériale est adapté à la situation et aux personnes	<u>/ 5</u>	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		

ANNEXES

C4.4 Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points de coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.4.1 Le planning de réunion est réalisé et affiché	/ 5	
CR4.4.2 L'adaptation prévu/réalisé est présentée	/ 5	
CR4.4.3 La traçabilité des réunions est formalisée	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C4.5 Élaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.5.1 Les outils de reporting sont adaptés à la situation	/ 5	
CR4.5.2 Les leviers d'action sont ajustés au fil de la conduite du projet	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		
C4.6 Optimiser la qualité des relations internes afin de favoriser la cohésion et d'impulser une dynamique d'équipe en s'exprimant professionnellement dans le langage approprié	Résultat/5	Justification obligatoire - Merci de justifier le résultat/5 pour chacun des critères
CR4.6.1 Le candidat fait preuve d'écoute active et de bienveillance	/ 5	
CR4.6.2 Le candidat est force de proposition face au contexte et à la problématique exposée	/ 5	
CR4.6.3 Lors du feed back réalisé par le candidat, le recueil des impressions à chaud est cohérent et les extraits significatifs de la simulation sont exposés	/ 5	
Justification obligatoire par compétence (merci de prendre le temps d'argumenter le résultat afin de permettre à l'apprenant de mesurer son niveau d'acquisition de la compétence).		

ANNEXES

Grille d'Evaluation Auto Évaluation Compétences Métiers RM2C - Responsable marketing commerce et expérience client - 2022

C1.1 Organiser une méthode de recueil d'information pour caractériser son environnement (marché, secteur d'activité, contraintes et tendances)	Résultat/5
CR1.1.1 Les méthodes de recueil d'information et de données sont argumentées et adaptées aux caractéristiques des marchés étudiés	/5
CR1.1.2 La sélection des données collectée correspond au marché ciblé : type de marché, secteur d'acteur.	/5
CR1.1.3 Les données sont récentes et analysées en fonction de leur origine et les sources sont mentionnées (sitographie, note de bas de page, etc.)	/5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C1.2 Qualifier les acteurs en mobilisant l'ensemble des points de contact avec le marché pour valoriser l'offre face à la demande	Résultat/5
CR1.2.1 Les acteurs de marchés sont recensés et classés par typologie (clients, fournisseurs...)	/5
CR1.2.2 Des enquêtes et des entretiens qualitatifs axés sur le comportement du consommateur ont été réalisés	/5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C1.3 Exploiter les données clients pour caractériser les processus de décision du consommateur en utilisant les données issues de l'expérience client (interne : réclamations, incidents, études des réseaux sociaux, sites, avis... / externes : sur le point de vente ou à travers le web / passif, études et panels)	Résultat/5
CR1.3.1 Le traitement des données récoltées est analysé et présente les tendances de consommation : facteurs de motivation, habitudes de consommation, comportements	/5
CR1.3.2 L'exploitation de la digitalisation de la relation client (big data) est présentée et adaptée à l'entreprise cible	/5
CR1.3.3 L'exploitation de l'analyse macro- environnement est présentée	/5
CR1.3.4 L'exploitation de l'analyse micro- environnement est présentée	/5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C1.4 Catégoriser la clientèle pour adapter l'offre en modélisant un parcours client spécifique	Résultat/5
CR1.4.1 Les positionnements d'acteurs sont argumentés	/5
CR1.4.2 Les positionnements de produits, prestations ou activités sur des marchés sont argumentés	/5

ANNEXES

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C2.1 Définir les nouveaux domaines d'activités stratégiques pour positionner l'offre/produits en fonction des cibles visées	Résultat/5
CR2.1.1 La préparation des décisions s'appuie sur le retour d'expérience des résultats et des tendances des années précédentes	/ 5
CR2.1.2 Les éléments les plus pertinents au regard de l'entreprise étudiée sont sélectionnés et analysés en cohérence avec le marché ciblé	/ 5

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C2.2 Positionner l'offre pour optimiser le déclenchement du processus d'achat des cibles en mettant en avant des stratégies de différenciation (expérience d'usage, de partage, de relation humaine et digitale)	Résultat/5
CR2.2.1 Les profils type de client sont établis à partir des analyses liées au marché	/ 5
CR2.2.2 L'adéquation de positionnement d'offre et de profil de client est analysée et étudiée	/ 5

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C2.3 Déterminer des objectifs opérationnels pour décliner un plan d'actions	Résultat/5
CR2.3.1 Les contraintes et les impacts économiques et financiers sont identifiés, cités et pris en compte	/ 5

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C2.4 Concevoir un plan marketing opérationnel pour assurer la cohérence de la communication et des opérations commerciales en développant les actions on line et off line	Résultat/5
CR2.4.1 Le mix marketing exprime la décision stratégique envisagée et se projette à court et moyen terme	/ 5
CR2.4.2 Les objectifs opérationnels sont chiffrés et les indicateurs de mesures sont présentés	/ 5

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C2.5 Etablir le périmètre des actions pour satisfaire aux objectifs commerciaux	Résultat/5
CR2.5.1 Les arguments ont été présentés de façon convaincante dans le temps imparti	/ 5
CR2.5.2 La présentation et le support sont adaptés au public	/ 5

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.

C3.1 Réaliser un budget prévisionnel d'action pour adapter ses opérations à ses capacités budgétaires	Résultat/5
--	------------

ANNEXES

CR3.1.1 Les budgets prévisionnels des actions sont présentés justes et lisibles	/ 5
CR3.1.2 Les impacts et les retombées prévisionnels d'action sont détaillés	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C3.2 Programmer des actions marketing et / ou commerciales pour affecter les ressources en fonction du résultat recherché	Résultat/5
CR3.2.1 Les prises de décisions sont le reflet de l'organisation d'un travail en équipe.	/ 5
CR3.2.2 Les décisions prises relatives au plan d'action sont révisées en fonction du contexte	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C3.3 Sélectionner les indicateurs et tableaux de bord pour satisfaire aux exigences du système de reporting	Résultat/5
CR3.3.1 Les décisions sont justifiées par l'analyse des tableaux de bord	/ 5
CR3.3.2 Les informations attendues des équipes commerciales ont été triées et formalisées	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C3.4 Déterminer le retour sur investissement du plan d'actions marketing et / ou commerciales pour mesurer les écarts entre le prévisionnel et le réalisé	Résultat/5
CR3.4.1 Les déroulés d'opération sont analysés et comparés au programme prévisionnel	/ 5
CR3.4.2 Les outils de gestion des opérations sont connus et adaptés	/ 5
CR3.4.3 Les méthodes de détermination de la rentabilité et du retour sur investissement sont indiquées et appliquées	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C3.5 Présenter les conclusions des actions commerciales et / ou marketing réalisées pour orienter les décisions de la direction	Résultat/5
CR3.5.1 La synthèse et la discrimination des résultats sont décisives pour l'orientation des décisions	/ 5
CR3.5.2 L'impact budgétaire des préconisations est présenté	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C3.6 Préconiser les actions correctrices pour optimiser les résultats des opérations commerciales et / ou marketing	Résultat/5

ANNEXES

CR3.6.1 Les axes d'amélioration des actions sont précisés et argumentés	/ 5
CR3.6.2 Les arguments ont été présentés de façon convaincante dans le temps imparti.	/ 5
CR3.6.3 La présentation et le support sont adaptés au public.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.1 Utiliser les outils de planification afin de coordonner les activités de chaque membre de l'équipe en prenant en compte les profils des collaborateurs et en mesurant les plans de charges opérationnels	Résultat/5
CR4.1.1 Les outils de planification adéquats sont sélectionnés et exploités	/ 5
CR4.1.2 Les profils des collaborateurs sont pris en compte	/ 5
CR4.1.3 L'activité existante est prise en compte	/ 5
CR4.1.4 Les plannings sont équilibrés	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.2 Participer à l'intégration des collaborateurs et assurer la mise en œuvre des actions de formation afin de garantir l'efficacité opérationnelle en transmettant les gestes métiers et les fondamentaux de l'entreprise	Résultat/5
CR4.2.1 Le parcours d'intégration et de formation est décrit	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.3 Définir et adapter le mode de communication managériale afin de favoriser l'engagement des collaborateurs et mobiliser les équipes en actionnant les leviers de motivation	Résultat/5
CR4.3.1 La conduite de l'entretien est structurée	/ 5
CR4.3.2 Les objectifs répondent aux critères SMART	/ 5
CR4.3.3 Le mode de communication managériale est adapté à la situation et aux personnes	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.4 Animer une équipe en organisant des réunions, en assurant des points de coordination et en gérant les interactions afin d'optimiser la gestion de projet	Résultat/5
CR4.4.1 Le planning de réunion est réalisé et affiché	/ 5
CR4.4.2 L'adaptation prévu/réalisé est présentée	/ 5
CR4.4.3 La traçabilité des réunions est formalisée	/ 5

ANNEXES

Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.5 Élaborer des outils de reporting afin de mesurer et analyser les résultats individuels et collectifs et activer les bons leviers d'action	Résultat/5
CR4.5.1 Les outils de reporting sont adaptés à la situation	<u>/ 5</u>
CR4.5.2 Les leviers d'action sont ajustés au fil de la conduite du projet	<u>/ 5</u>
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
C4.6 Optimiser la qualité des relations internes afin de favoriser la cohésion et d'impulser une dynamique d'équipe en s'exprimant professionnellement dans le langage approprié	Résultat/5
CR4.6.1 Le candidat fait preuve d'écoute active et de bienveillance	<u>/ 5</u>
CR4.6.2 Le candidat est force de proposition face au contexte et à la problématique exposée	<u>/ 5</u>
CR4.6.3 Lors du feed back réalisé par le candidat, le recueil des impressions à chaud est cohérent et les extraits significatifs de la simulation sont exposés	<u>/ 5</u>
Justification obligatoire pour chaque compétence. A l'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation professionnelle démontrant que vous avez acquis cette compétence.	

ANNEXES

Grille d'Evaluation Auto Evaluation Compétences Comportementales RM2C - Responsable marketing commerce et expérience client - 2022

CSS1.1 La résolution de problèmes	Résultats/5
CRSS1.1.1 Capacité à avoir une approche solution	/ 5
CRSS1.1.2 Capacité à améliorer une situation	/ 5
CRSS1.1.3 Capacité à entrevoir la complexité et l'enjeu d'un problème	/ 5
CRSS1.1.4 Capacité d'analyse du problème et aptitude à trouver des solutions.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.2 La prise de décision	Résultats/5
CRSS1.2.1 Capacité à arbitrer entre plusieurs options et à agir pour faire évoluer les choses.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.3 Esprit critique	Résultats/5
CRSS1.3.1 Capacité à émettre un avis constructif sur un projet, des informations : sont-elles fondées? Vraies? Cohérentes?	/ 5
CRSS1.3.2 Capacité à prendre du recul.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.4 Créativité	Résultats/5
CRSS1.4.1 Capacité à faire émerger des idées nouvelles	/ 5
CRSS1.4.2 Capacité à imaginer de nouveaux modèles.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.5 Sens du collectif et esprit d'équipe	Résultats/5
CRSS1.5.1 Capacité à penser collectif, à renforcer la cohésion. "Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin"	/ 5
CRSS1.5.2 Capacité à s'intégrer au sein d'une équipe, à collaborer en bonne intelligence et fédérer l'équipe pour atteindre un objectif commun	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	

ANNEXES

CSS1.6 Intelligence émotionnelle	Résultats/5
CRSS1.6.1 Capacité à savoir prendre du recul pour analyser ses émotions et celles des autres pour ne pas les subir.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.7 Sens du service	Résultats/5
CRSS1.7.1 Capacité à se mettre au service de l'entreprise, de ses collègues mais aussi capacité à se mettre au service du client.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.8 La négociation, la répartie	Résultats/5
CRSS1.8.1 Capacité à argumenter et contre argumenter, à vendre ses idées, à convaincre.	/ 5
CRSS1.8.2 Capacité à écouter, rebondir et interagir.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.9 L'adaptation, la flexibilité	Résultats/5
CRSS1.9.1 Capacité à s'adapter à des personnes, à des situations changeantes, en évolution, en mutation.	/ 5
CRSS1.9.2 Capacité à savoir prendre du recul pour ne pas subir la résistance au changement.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.10 L'esprit d'entreprendre	Résultats/5
CRSS1.10.1 Capacité à être proactif, audacieux, force de proposition.	/ 5
CRSS1.10.2 Capacité à proposer des idées nouvelles et à aller de l'avant.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.11 La communication	Résultats/5
CRSS1.11.1 Capacité à s'exprimer clairement, à délivrer un message précis, concis, structuré et clair.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.12 L'empathie et l'écoute	Résultats/5
CRSS1.12.1 Capacité à s'intéresser à l'autre pour comprendre sa vision, ses besoins et motivations	/ 5

ANNEXES

CRSS1.12.2 Capacité à l'écoute.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.13 La confiance	Résultats/5
CRSS1.13.1 Capacité à se faire confiance et à avoir confiance en l'autre.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.14 La vision	Résultats/5
CRSS1.14.1 Capacité à voir le chemin pour atteindre l'objectif.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	
CSS1.15 La gestion du temps	Résultats/5
CRSS1.15.1 Capacité à prioriser, à identifier les choses essentielles des autres qui le sont moins.	/ 5
Justification obligatoire pour chaque compétence. A L'aide des critères indiqués et de façon synthétique, donnez un exemple de situation démontrant que vous avez acquis cette compétence.	