

**Certificat de Qualification
Professionnelle
Chargé(e) de relation à distance**

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

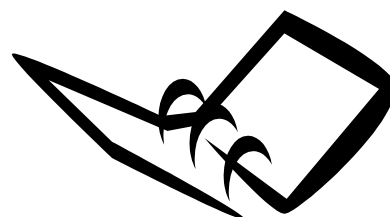
Tél. mail :

Je soussigné(e),,
Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont exactes et
que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Demande validation des acquis de mon expérience pour l'obtention
du CQP chargé(e) de relation à distance,

M'engage, conformément au décret n°2000-615 du 26 avril
2002, à ne déposer qu'une seule demande en vue de l'obtention du
CQP chargé(e) de relation à distance et de ne pas déposer plus de
trois demandes de Validation des Acquis de l'Expérience pour des
diplômes ou titres différents pendant l'année civile en cours.

Signature du candidat



Sommaire

| | |
|---|-----------|
| <i>La VAE, mode d'emploi</i> | 3 |
| <i>Définition de la qualification</i> | 4 |
| <i>Référentiel de compétences</i> | 5 |
| <i>Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées).....</i> | 7 |
| <i>Votre parcours de formation</i> | 9 |
| <i>Pièces à joindre à votre demande</i> | 10 |

La VAE, mode d'emploi

Le principe de la VAE consiste à évaluer les compétences qui ont été acquises par le candidat au travers de son expérience, notamment professionnelle, et à les comparer aux exigences du référentiel de la certification professionnelle visée.

Pour obtenir le CQP **Chargé(e) de relation à distance** par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité :

- Renseignement du dossier de recevabilité
- Etude et validation du dossier de recevabilité par la CPNEFP Mutualité

2/ Dossier VAE :

- Renseignement du dossier VAE
- Etude de votre dossier par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des 6 domaines de compétences

Dans le cas où le jury vous délivre uniquement certains domaines, vous pouvez poursuivre un parcours :

- ➔ Soit en suivant une formation sur les modules manquants
- ➔ Soit en complétant votre expérience professionnelle afin de développer les compétences qui vous manquent

Les domaines de compétences acquis le sont pour une durée de cinq ans.

Conditions pour être candidat à l'obtention du CQP Chargé(e) de relation à distance par la Validation des Acquis de l'Expérience :

Critères de recevabilité :

- Vous devez avoir une expérience de l'accueil, de l'orientation, et du conseil auprès d'adhérents et de prospects au travers d'échanges à distance (téléphone, mail, site internet, ...) et une expérience de la promotion et de la vente de produits, de prestations ou de services dans le domaine de la protection sociale.

Il peut s'agir d'une activité salariée, non salariée ou bénévole.

La durée de l'expérience correspondant à cette condition doit être au minimum de 3 ans sur les 12 dernières années.

Il s'agit de la durée réelle de l'expérience, y compris en discontinu, et non d'une période.

« Les périodes de formation initiale ou continue, quel que soit le statut de la personne, ainsi que les stages et les périodes de formation en milieu professionnel effectués pour la préparation d'un diplôme ou d'un titre ne sont pas prises en compte dans la durée d'expérience requise. » (Décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Définition de la qualification

La finalité du métier de chargé(e) de relation à distance est :

- de traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- de participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi-détention
- de prendre en charge les demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance au travers des outils de communication mis à sa disposition
- de traiter les réclamations et répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents
- d'assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, de les orienter, de les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle
- d'exécuter les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production,
- d'effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction.

Il/elle doit être capable de s'adapter aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

Il maîtrise 6 domaines de compétences :

Domaine 1 :

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect

Domaine 2 :

- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur

Domaine 3 :

- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

Domaine 4 :

- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Domaine 5 :

- Exploiter les outils de communication multi-canal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance

Domaine 6 :

- Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information liés à la gestion des contacts adhérents et prospects

Référentiel de compétences

Domaine 1 : Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect

- Analyser la demande d'un adhérent ou d'un prospect
- Analyser la situation globale d'un adhérent ou d'un prospect dans le domaine de la protection sociale en prenant en compte ses besoins individuels et les contrats collectifs auxquels il adhère
- Détecter les changements de situation ou de régime de protection sociale et alerter l'adhérent sur les impacts potentiels de ce changement

Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins dans le respect de la réglementation en vigueur

- Proposer une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'adhérent ou du prospect en respectant la réglementation en vigueur et les conditions d'intermédiation
- Mesurer les risques liés au défaut de conseil, pour l'adhérent et pour la mutuelle,
- Mettre en œuvre les règles et procédures définies par la mutuelle

Domaine 3 : Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects

- Etablir une relation efficace avec son interlocuteur lors d'échanges à distance
- Identifier les besoins de son interlocuteur par un questionnement portant sur sa situation globale en matière de protection sociale
- Faciliter l'expression de son interlocuteur, écouter, expliciter
- Adapter sa communication à l'interlocuteur
- Mettre en valeur l'offre de sa mutuelle
- Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur
- Répondre aux préoccupations de l'adhérent ou du prospect de façon appropriée
- Traiter les demandes d'informations et les objections
- Conclure l'entretien par un acte de vente ou une prise de RDV
- Analyser les points forts et les points faibles de l'entretien

Domaine 4 : Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

- Prendre en compte l'environnement interne et externe d'une mutuelle dans les activités de vente et de conseil
- Valoriser les actions de prévention et de promotion de la santé entreprises par le secteur mutualiste
- Mettre en valeur les réseaux de services de soins et de santé associés aux entreprises mutualistes auprès des adhérents, des prospects et des partenaires de la mutuelle
- Expliciter le positionnement responsable des entreprises mutualistes par rapport au coût de la santé

Domaine 5 : Exploiter les outils de communication multi-canal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance

- Etablir une relation de qualité avec un adhérent ou un prospect à distance
- Mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone
- Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection ou de prise de contact
- Exploiter la documentation et les outils d'information à disposition lors de ses échanges avec les adhérents et les prospects
- Rédiger des messages adaptés et personnalisés en tenant compte du média utilisé par l'adhérent ou le prospect
- Adapter le délai de réponse au média utilisé par l'adhérent ou le prospect
- Adapter sa communication à l'interlocuteur notamment lors des échanges difficiles

Domaine 6 : Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information liés à la gestion des contacts adhérents et prospects

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Utiliser les différents outils spécifiques de gestion de la relation client (téléprospection, appel de fichier, CRM, ...) à disposition
- Recueillir et saisir des informations sur la base de masques de saisie prédéfinis (campagnes de prospection, de fidélisation, ...)
- Etablir des fiches contacts, suivre les contacts, transmettre les informations sur les contacts
- Utiliser les systèmes de traitement de l'information tout en conduisant un entretien avec un adhérent ou un prospect

Récapitulatif des emplois (ou activités bénévoles exercées)

Durée totale de votre activité en relation avec le CQP en équivalent temps plein :

.....

Durée totale de votre expérience professionnelle tous secteurs confondus :

.....

1 - Présentez l'ensemble de votre parcours professionnel, y compris les emplois exercés sans lien direct avec le CQP (sous la forme d'un CV synthétique)

2 - A renseigner en fonction de vos différents emplois ou activités bénévoles : vous pouvez renseigner un seul tableau si vous avez une expérience dans un seul et même emploi.

Pour les emplois ou les activités les plus importants par rapport au CQP Chargé(e) de relation à distance, détaillez plus précisément les activités réalisées :

| Emploi 1 (ou activité bénévole) : | |
|--|--|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé : | |
| Domaine d'activité de l'entreprise : | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...) | |
| Travail à temps complet | <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non |
| Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | |

Selon votre parcours professionnel, vous pouvez reproduire ce tableau autant de fois que nécessaire

| Emploi 2 (ou activité bénévole) : | |
|--|--|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé : | |
| Domaine d'activité de l'entreprise : | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...) | |
| Travail à temps complet | <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non |
| Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | |

| Emploi 3 (ou activité bénévole) : | |
|--|--|
| Intitulé du poste ou de la fonction ou de votre activité | |
| Nom et adresse de votre employeur ou de a structure dans laquelle vous avez exercé : | |
| Domaine d'activité de l'entreprise : | |
| Précisez si vous étiez salarié, non salarié ou bénévole | |
| Période d'activité (depuis le.. jusqu'au...) | |
| Travail à temps complet | <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non |
| Si temps partiel, indiquez le en % par rapport au temps plein ou le nombre d'heures par mois | |
| Durée de l'activité (en / équivalent temps plein) | |
| Précisez vos principales activités dans cet emploi : | |

Votre parcours de formation :

1 - Formation initiale :

Diplôme(s) préparé(s) :

.....
.....
.....

Diplôme(s) obtenu(s) :

.....
.....
.....

2 - Formation professionnelle continue :

(Il s'agit de tous types d'actions de formation professionnelle continue)

| Intitulé de la formation: | Année / Durée (heures) | Organisme de formation ou formateur | Contenu de la formation Indiquez si vous avez obtenu une attestation, un certificat ou un diplôme <i>(joindre attestation)</i> |
|---------------------------|------------------------|-------------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Pièces à joindre à votre demande

Pour justifier de chacune de vos activités salariées, non salariées ou bénévoles :

Pour vos activités salariées :

- soit une **attestation signée de votre employeur** (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle),
- soit vos **bulletins de salaire** (les bulletins récapitulatifs annuels suffisent) si vous ne pouvez pas ou si vous ne souhaitez pas demander d'attestation à votre employeur.

Pour vos activités bénévoles :

- une **attestation signée par deux responsables de l'association** dans laquelle vous avez exercé ayant pouvoir de signature. (Vous en trouverez un modèle dans ce dossier - pensez au besoin à photocopier ce modèle).

Attention ! Cette attestation est obligatoire pour que vos activités bénévoles soient prises en compte.

Modèle d'attestation d'activités bénévoles
(à remplir par l'association ou l'organisme d'accueil)

Nous soussigné(e)s
et.....

Agissant en qualité de.....
et

Nom de l'association ou la structure :
Déclarée le.....à

Certifions que Mme ou M.
A exercé une activité bénévole depuis lejusqu'au

Nombre d'heures par semaine :

Détaillez les **activités bénévoles** assurées :

Nature des activités :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Ces activités bénévoles étaient-elles encadrées ? oui / non

Si oui, par qui ?

.....
.....

A , le

Signatures et cachet de deux responsables de l'association

**Certificat de Qualification
Professionnelle
Chargé(e) de relation à distance**

Dossier VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. mail :

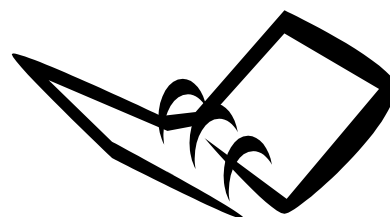
Je soussigné(e),

.....
Demande validation des acquis de mon expérience pour
l'obtention du CQP Chargé(e) de relation à distance,
Déclare sur l'honneur que les informations fournies sont
exactes et que j'ai renseigné moi-même ce dossier.

Fait à

le

Signature du candidat



Vous êtes en possession de ce document car votre **demande de Validation des Acquis de l'Expérience** en vue de l'obtention du CQP Chargé(e) de relation à distance a été jugée **recevable** par la branche de la Mutualité.

Ce document est le **support du dossier de Validation des Acquis de l'Expérience** que vous allez réaliser en vue de l'obtention du CQP Chargé(e) de relation à distance

Ce document sera **examiné par le jury paritaire** et constituera le **support de l'entretien** que vous passerez pour l'obtention de votre CQP.

Ce document a pour objectif de **mettre en valeur vos compétences** dans le domaine de de l'accueil, de l'information, du conseil d'adhérents et de prospects ainsi que de la promotion et de la vente de produits, de prestations et de services en matière de protection sociale.

Il doit permettre de mieux apprécier ce que vous êtes en capacité de faire lorsque vous êtes placé(e) en situation professionnelle.

Votre projet

Quelles sont les **motivations** qui vous conduisent à demander la validation de vos acquis pour l'obtention du CQP ? Avez-vous un **projet professionnel** lié à l'obtention du CQP ?

Que vous a apporté la **préparation de ce CQP** ? Qu'est-ce qui a changé concrètement dans votre activité professionnelle ?

Présentation de votre expérience

Comment renseigner cette partie ?

- ➔ Utilisez la 1^{ère} personne du singulier. Insistez sur ce que vous avez réalisé vous-même, sur **votre implication personnelle**.
- ➔ Apportez des **exemples précis et détaillés** en réponse aux différentes questions. N'hésitez pas à parler de situations dans lesquelles vous avez rencontré des difficultés ou vous vous êtes posé des questions. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il s'agit de mieux comprendre votre expérience. Vous pouvez choisir des situations différentes en réponse aux différentes questions.
- ➔ Vous pouvez bénéficier d'un **accompagnement** pour renseigner ce dossier :

Cela vous permettra de mettre à plat votre expérience, de parler des situations vécues et de choisir ce que vous allez décrire. En effet, pour remplir un tel dossier, il est nécessaire auparavant de pouvoir échanger sur votre expérience et de l'approfondir avec un interlocuteur qui vous aidera à mettre à jour ce que vous avez appris et ce que vous savez faire.

- ➔ Deux remarques importantes :

Le contenu du dossier est **confidentiel**, seuls les membres du jury paritaire en prendront connaissance.

Il est indispensable de préserver **l'anonymat des adhérents** ainsi que la confidentialité de certaines informations liées à vos activités.

- ➔ Ce dossier peut être complété par des éléments de **preuves** issues de votre expérience :

Vous pouvez joindre **tous types de documents en relation directe avec votre activité** professionnelle ou extra-professionnelle : courriers d'adhérents, documents professionnels que vous avez élaborés, articles de presse, photos, ... Pour les documents qui sont **propriété de votre employeur**, veillez à demander son accord.

Vous pouvez également solliciter votre employeur actuel, d'anciens employeurs, ou un responsable ayant supervisé votre activité, pour qu'ils vous délivrent des attestations détaillées.

Domaine 1 :

Analyser la **situation d'un adhérent** ou d'un **prospect**

Quelle expérience avez-vous de **l'analyse de la demande et des besoins** des adhérents ou des prospects en matière de **protection sociale** ? Sur quelle durée ? Dans quelles circonstances ?

Choisissez **trois situations d'analyse de la demande et des besoins rencontrées** (*différentes si possible, par exemple auprès d'un adhérent rencontrant des difficultés sur son dossier, auprès d'un prospect en recherche d'informations et auprès d'un adhérent devant changer prochainement de situation*).

Vous devrez décrire de la manière la plus détaillée possible ces trois situations sous l'angle de l'analyse de la demande et de la situation d'un adhérent ou d'un prospect, en vous aidant des questions suivantes. Il s'agit de montrer comment vous procédez pour **comprendre la situation** de vos interlocuteurs et pour disposer de **l'ensemble des informations utiles** pour leur proposer une offre de produits ou de services adaptée. Attention, il est inutile de préciser les offres que vous avez proposées, cette question faisant l'objet de la compétence 2.

Situation 1 :

- ↗ De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- ↗ Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- ↗ Quelles questions avez-vous posé pour identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect ?
- ↗ Avez-vous cherché à analyser ses besoins de manière plus large que ce que l'adhérent ou le prospect avait exprimé ?
- ↗ Comment avez-vous procédé ?

Situation 2 :

- ↗ De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- ↗ Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- ↗ Quelles questions avez-vous posé pour identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect ?
- ↗ Avez-vous cherché à analyser ses besoins de manière plus large que ce que l'adhérent ou le prospect avait exprimé ?
- ↗ Comment avez-vous procédé ?

Situation 3 :

- ↪ De quel type d'entretien s'agissait-il ? Auprès de qui ?
- ↪ Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- ↪ Quelles questions avez-vous posé pour identifier les besoins de l'adhérent ou du prospect ?
- ↪ Avez-vous cherché à analyser ses besoins de manière plus large que ce que l'adhérent ou le prospect avait exprimé ?
- ↪ Comment avez-vous procédé ?

Domaine 2 :

Proposer **une offre multi-produits de protection sociale** adaptée aux besoins des dans le respect de la **réglementation en vigueur**

Quelle expérience avez-vous du **conseil aux adhérents et prospects** en matière de protection sociale ? Sur quelle durée ? Dans quelles circonstances ?

Quelles sont les **différentes réglementations** que vous devez connaître et respecter dans votre activité professionnelle ?

Donnez un exemple où vous avez été confronté au **risque de « mauvais conseil »**. Expliquez comment vous avez réagi et pourquoi.

Reprenez **deux des trois situations d'analyse des besoins** que vous avez décrites ci-dessus et expliquez les offres ou les services que vous avez proposés, en vous aidant des questions suivantes.

Situation 1 :

- ↪ De quels éléments issus de l'analyse de la demande ou de la situation de l'adhérent ou du prospect avez-vous tenu compte pour formuler votre offre ?
- ↪ De quels produits et/ou de quels services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- ↪ Dans le cadre de votre proposition, comment vous-êtes-vous assuré(e) que vous respectiez la réglementation en vigueur et, le cas échéant, les conditions d'intermédiation ?
- ↪ En quoi avez-vous tenu compte de la réglementation concernant la vente à distance ?

Situation 2 :

- ↪ De quels éléments issus de l'analyse de la situation de l'adhérent ou du prospect avez-vous tenu compte pour formuler votre offre ?
- ↪ De quels produits et/ou de quels services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- ↪ Dans le cadre de votre proposition, comment vous-êtes-vous assuré(e) que vous respectiez la réglementation en vigueur et, le cas échéant, les conditions d'intermédiation ?
- ↪ En quoi avez-vous tenu compte de la réglementation concernant la vente à distance ?

Domaine 3 :

Utiliser des **techniques commerciales** pour vendre des **contrats adaptés** aux besoins des adhérents et des prospects

Dans votre activité de chargé(e) de relation à distance, comment procédez-vous, ou comment avez-vous procédé pour que les **relations** établies avec les **adhérents** soient positives et vous mettent dans de bonnes conditions pour leur présenter vos offres ?

Quelles sont les **différentes étapes** par lesquelles vous passez lors d'un **entretien de vente** avec un adhérent ?

Quelles sont les étapes qui vous semblent les plus **délicates** et pourquoi ?

Comment procédez-vous pour **construire et réajuster** vos **argumentaires** ? pour répondre aux objections ?

Comment procédez-vous pour **conclure** vos entretiens par la **proposition d'un contrat** ou d'un **rendez-vous** ?

Décrivez **deux exemples de situation** dans laquelle vous avez été conduit(e) à vous saisir d'un contact avec un adhérent (demande d'informations, point sur un contrat en cours, ...) pour en faire une **opportunité commerciale**.

Situation 1 :

- ↪ Quelle était la demande initiale de votre interlocuteur ?
- ↪ Comment avez-vous procédé pour faire votre proposition commerciale ?
- ↪ Quels ont été les résultats ?

Situation 2 :

- ↪ Quelle était la demande initiale de votre interlocuteur ?
- ↪ Comment avez-vous procédé pour faire votre proposition commerciale ?
- ↪ Quels ont été les résultats ?

Domaine 4 :

Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle

Avez-vous une **expérience** dans le secteur de la **mutualité** ?

Si oui, sur quelle durée ?

Que connaissez-vous des **caractéristiques clés** de la mutuelle / des mutuelles dans laquelle / lesquelles vous avez travaillé (organisation, économie, historique, stratégie, valeurs, ...) ?

Quels sont les **services** proposés par cette / ces mutuelle(s) à l'échelon national ? A l'échelon local ?

Vous est-il arrivé de mettre en valeur ces services dans vos **argumentaires** ? Donnez quelques exemples d'arguments que vous utilisez en expliquant comment vous les présentez à l'adhérent ou au prospect.

Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de valoriser l'image, les **forces et les valeurs** de votre entreprise en tant que **mutuelle** ?

Donnez **un exemple** en précisant les éléments que vous avez valorisés, en expliquant pourquoi vous avez développé ces éléments et en quoi ils vous ont été utiles.

Domaine 5 :

Exploiter les **outils de communication multi-canal** dans les activités de prospection, conseil et vente à distance

De quels **outils de communication à distance** disposez-vous ou disposiez-vous dans le cadre de votre activité professionnelle ?

Expliquez à quoi vous êtes attentif/ive pour **établir une relation de qualité** avec votre interlocuteur malgré la distance

Présentez les **occasions** dans lesquelles vous êtes ou avez été conduit(e) à échanger avec les adhérents et les prospects par écrit.

Quelles **précautions** preniez-vous lors de ces échanges écrits ? Pourquoi ?

Décrivez **deux situations** dans lesquelles vous avez utilisé le **site Internet** de votre mutuelle dans un échange avec un adhérent ou un prospect en expliquant comment vous l'avez utilisé.

Présentez deux situations dans lesquelles vous avez été confronté(e) à une **situation relationnelle délicate** avec un adhérent ou un prospect en vous aidant des questions suivantes :

Situation 1

- ↗ Quelle était la **cause** de cette situation, la **difficulté** rencontrée par l'adhérent ou le prospect ?
- ↗ Comment avez-vous procédé pour **analyser** cette situation ?
- ↗ Quelles **solutions** avez-vous proposé ?
- ↗ Quel a été le **résultat** de votre intervention ?

Situation 2

- ↗ Quelle était la **cause** de cette situation, la **difficulté** rencontrée par l'adhérent ou le prospect ?
- ↗ Comment avez-vous procédé pour **analyser** cette situation ?
- ↗ Quelles **solutions** avez-vous proposé ?
- ↗ Quel a été le **résultat** de votre intervention ?

Domaine 6 :

Utiliser les **systèmes d'information** et de **traitement de l'information** liés à la gestion des contacts adhérents et prospects

Quels **systèmes d'information** et de **traitement de l'information** avez-vous utilisés ou utilisez-vous dans votre activité professionnelle ((bases de données adhérents, prospects, tableaux de bord, logiciels de gestion de la relation client, ...)

Donnez **différents exemples d'utilisation** de ces outils

Quelles sont les **informations** que vous enregistrez sur les **adhérents et les prospects** (mise à jour du fichier, fiches contact, ...) ?

Comment procédez-vous pour que ces informations soient **facilement utilisables** par des tiers ?

Comment parvenez-vous à **recueillir** ces informations sur les **adhérents** sans les **incommoder** ?

Comment procédez-vous pour **conduire un entretien téléphonique** tout en utilisant les **systèmes d'information** et de **traitement de l'information**, sans faire d'erreur ?

Conservez une copie du dossier VAE que vous allez remettre à la branche de la Mutualité. Il vous sera utile de le relire avant votre entretien avec le jury paritaire.