

Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la
Formation Professionnelle de la branche Mutualité

**Certificat de Qualification
Professionnelle
Conseiller(ère) mutualiste individuels**

Dossier de recevabilité VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

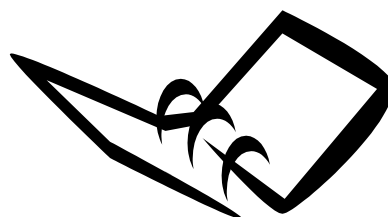
Tél. mail :

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 conseiller(ère) mutualiste « individuels »,

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 conseiller(ère) mutualiste 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 **Conseiller(ère) mutualiste individuels** 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 7 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 Conseiller(ère) mutualiste individuels par la Validation des Acquis de l'Expérience :

Critères de recevabilité :

Vous devez avoir une expérience de conseil, de promotion et de vente de produits, de prestations ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques, auprès d'une clientèle d'individuels.

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 conseiller mutualiste individuels est :

- d'accueillir et conseiller les adhérents et les prospects à partir d'une analyse globale de leur situation
- de leur vendre des contrats adaptés à leurs besoins dans différents domaines de la protection sociale : santé, prévoyance, épargne, retraite,...

Le conseiller mutualiste « individuels » conduit des actions ciblées dans le cadre de campagnes de prospection ou de fidélisation dans le but de générer des flux au sein de l'agence. Il/elle identifie toutes les opportunités susceptibles de déboucher sur des contrats collectifs.

Il maîtrise 7 domaines de compétences :

Domaine 1 :

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

Domaine 2 :

- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers 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 :

- Analyser le marché et proposer des actions de développement

Domaine 6 :

- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Domaine 7 :

- Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Référentiel de compétences

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

- 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
- Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel

Domaine 2 : Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers 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 de qualité avec son interlocuteur en face à face, au téléphone ou par l'intermédiaire d'un courrier commercial
- 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 devant un groupe
- 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
- 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 : Analyser le marché et proposer des actions de développement

- Collecter et analyser des informations sur le marché, le territoire et la concurrence
- Identifier le potentiel de son territoire ou de son marché à partir de différentes sources
- Proposer des plans de prospection ou d'actions commerciales à partir de l'analyse du marché
- Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle

Domaine 6 : Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

- Utiliser et renseigner une base de données adhérents et prospects
- Expliquer les résultats des ventes et les causes des écarts
- Prendre en compte les résultats et les écarts pour identifier les points à améliorer
- Réaliser un reporting écrit et oral de son activité auprès de sa hiérarchie

Domaine 7 : Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

- Gérer son temps et planifier ses différentes activités
- Identifier les priorités
- Organiser son activité commerciale : prise de rendez-vous, relance, ...
- Identifier et utiliser les ressources internes et externes
- Communiquer en interne et travailler en équipe

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 Conseiller(ère) mutualiste individuels, 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 (joindre attestation)

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 salariées
(à remplir par l'employeur)

Je soussigné(e) M, Mme ou Mlle

Agissant en qualité de.....

Nom de l'entreprise :

Certifie que Mme ou M.

Est ou a été employé(e) depuis le jusqu'au

Travail à temps complet : oui / non

Si temps partiel, indiquez le % par rapport au temps plein : %

Principales activités réalisées dans le cadre de cet emploi :

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

A _____ , le

Signature et cachet de l'employeur

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
Conseiller(ère) mutualiste « individuels »**

Dossier VAE

Candidat :

Nom :

Prénom :

Adresse :

Tél. mail :

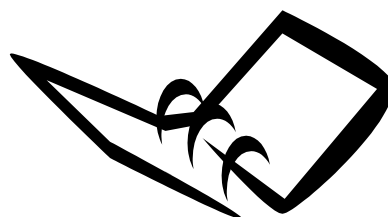
Je soussigné(e),

.....
Demande validation des acquis de mon expérience pour
l'obtention du CQP conseiller(ère) mutualiste « individuels »,
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 Conseiller(ère) Mutualiste « individuels » 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 Conseiller(ère) Mutualiste individuels.

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 la vente d'offres multi-produits de prestations et de services en matière de protection sociale aux adhérents et prospects individuels.

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 de clients, 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 individuel**

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

Choisissez **trois situations d'analyse des besoins rencontrées** (*différentes si possible, par exemple auprès d'un adhérent ou d'un prospect titulaire d'un contrat collectif, d'un adhérent ou d'un prospect non titulaire d'un contrat collectif, 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 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 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 le client 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 le client 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 le client ou le prospect avait exprimé ?
- ↳ Comment avez-vous procédé ?

Domaine 2 :

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

Quelle expérience avez-vous du **conseil aux adhérents et prospects individuels** 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 que vous avez proposées, en vous aidant des questions suivantes.

Situation 1 :

- De quels éléments issus de l'analyse de la situation de l'adhérent ou du prospect avez-vous tenu compte pour formuler votre offre ?
- Y avait-il plusieurs options possibles ? Si oui, lesquelles ?
- De quels produits et de quels services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- Auriez-vous pu proposer d'autres produits ou services ? Lesquels ? Pourquoi ne les avez-vous pas proposés ?
- 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 ?

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 ?
- Y avait-il plusieurs options possibles ? Si oui, lesquelles ?
- De quels produits et de quels services se composait l'offre que vous avez proposée ?
- Auriez-vous pu proposer d'autres produits ou services ? Lesquels ? Pourquoi ne les avez-vous pas proposés ?
- Dans le cadre de votre proposition, comment vous-êtes-vous assuré(e) que vous respectiez les conditions d'intermédiation ?
- En quoi votre offre respectait-elle la réglementation en vigueur ?

Domaine 3 :

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

Dans votre activité de conseiller (ère), 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 **signature d'un contrat** ?

Vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé dans votre expérience professionnelle de prendre la parole devant des **groupes** (salons, réunions d'information, ...) pour **présenter votre mutuelle** et ses **offres** ? Si oui, comment avez-vous procédé pour être **efficace** dans la transmission de votre message ? A quels éléments, avez-vous été plus particulièrement attentif/ve et pourquoi ?

Décrivez **un exemple 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**.

- ↳ 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, 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 :

Analyser le **marché** et proposer des **actions de développement**

De quelles informations disposez-vous ou disposiez-vous sur votre **marché**, vos **concurrents** dans le cadre de votre activité professionnelle ?

Comment avez-vous eu **accès** à ces informations ?

Présentez les **principales caractéristiques** de votre **marché** actuel ou du marché sur lequel vous interveniez dans une expérience passée. En quoi ces éléments vous ont-ils été utiles dans votre activité professionnelle ?

Présentez de manière détaillée **deux actions** (action commerciale ou plan de prospection) que vous avez mises en œuvre en vous aidant des questions suivantes.

Action 1

- ↳ Comment avez-vous identifié les **cibles** de cette action ? En vous appuyant sur quels éléments ?
- ↳ En quoi cette action répond-elle aux **besoins** de votre marché ?
- ↳ En quoi cette action est-elle conforme à la **politique commerciale** en vigueur dans votre mutuelle ?

Action 2

- ↳ Comment avez-vous identifié les **cibles** de cette action ? En vous appuyant sur quels éléments ?
- ↳ En quoi cette action répond-elle aux **besoins** de votre marché ?
- ↳ En quoi cette action est-elle conforme à la **politique commerciale** en vigueur dans votre mutuelle ?

Domaine 6 :

Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale

Quels **outils de gestion de l'information** et de **communication** avez-vous utilisés ou utilisez-vous dans votre activité professionnelle (fichier clientèle, tableaux de bord, outils électroniques de transmission de l'information, ...)

Sur quels **indicateurs de performance** vous basez-vous ou vous êtes-vous basé(e) pour **analyser votre activité commerciale** ? A quoi ces indicateurs vous ont-ils été utiles ?

Avez-vous eu l'occasion dans votre expérience professionnelle de **rendre compte** de votre activité par **écrit** ? Si oui, de quelle manière ?

Décrivez **deux situations** dans lesquelles vous avez été amené(e) à **expliquer les causes d'un écart** entre vos objectifs commerciaux et les résultats obtenus, en vous aidant des questions suivantes.

Situation 1

- ↳ En quoi consistait cet écart ?
- ↳ Comment l'avez-vous identifié ?
- ↳ Comment l'avez-vous expliqué ?
- ↳ Avez-vous tiré de cette analyse des éléments qui ont influencé votre activité par la suite ? Lesquels ?

Situation 2

- ↳ En quoi consistait cet écart ?
- ↳ Comment l'avez-vous identifié ?
- ↳ Comment l'avez-vous expliqué ?
- ↳ Avez-vous tiré de cette analyse des éléments qui ont influencé votre activité par la suite ? Lesquels ?

Domaine 7 :

Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des individuels

Comment avez-vous **organisé** votre **activité** de conseil et de vente ?

Quels éléments vous paraissent importants pour **gérer votre temps** ? Utilisez-vous des **techniques d'organisation** ? Donnez des exemples.

Avec quels **services de l'entreprise** avez-vous travaillé ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ? Dans quel objectif ?

Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.

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.