Guide d’entretien d’accueil et d’orientation

CQP
Assistant commercial

II. Guide d'entretien d'accueil et d'orientation

Date de l'entretien :

Nom et prénom du candidat :

Signature :

Personne ayant réalisé l'entretien d'accueil :

Nom et prénom :

Fonction :

Cachet de l'entreprise ou de l'organisme de formation et signature :

OBJECTIF DE L'ENTRETIEN

1. Présentation au candidat du CQP par le RH ou l'organisme de formation habilité par la CPNEFP

2. Orientation du candidat, en fonction de son profil

L'entretien d'accueil et d'orientation sert à orienter le candidat :

- Soit vers une démarche de formation et d'évaluation des compétences ;
- Soit vers une démarche de validation des acquis de l'expérience.

Ces démarches peuvent se poursuivre pour un, plusieurs ou l'ensemble des blocs de compétences d'un CQP.

L'entretien d'accueil et d'orientation sera organisé et réalisé par un des centres de formation habilités par la CPNEFP.

A. En cas d'orientation du candidat vers la formation et l'évaluation de compétences

Les compétences acquises par le candidat seront examinées au regard des différents blocs de compétences du CQP, afin de construire un parcours individualisé.

B. En cas d'orientation du candidat vers la Validation des Acquis de l'Expérience

Le centre de formation sera chargé, dans le cadre de cet entretien :

- De vérifier la recevabilité des candidatures (existence et contenu d'au moins 1 année d'expérience selon les critères définis par la branche et examen des pièces justificatives) ;
- D'effectuer un premier examen de l'expérience du candidat au regard du référentiel d'activités et de compétences du CQP visé.

A l'issue de l'entretien, une fois la vérification de la recevabilité de la demande effectuée, le centre de formation remettra au candidat un livret de VAE qui sera le support à la présentation de son expérience. Il proposera également au candidat une prestation d'accompagnement destinée à aider le candidat à la VAE à renseigner son livret VAE et à préparer l'entretien avec le jury final.

Déroulement de l'entretien

Accueil

☒ Rappeler l'objectif et le contexte de l'entretien :

Il s'agit dans un premier temps d'accueillir le candidat, de lui expliquer le contenu du CQP et le parcours possible pour l'acquérir.

Dans un deuxième temps, l'entretien porte sur l'expérience professionnelle du candidat. Les questions posées visent à mieux comprendre les activités du candidat et à déterminer si elles correspondent aux compétences requises pour le CQP. Ce n'est pas une évaluation des compétences, ni un examen. Il s'agit de conseiller et d'orienter le candidat au mieux.

☒ Présenter les phases de l'entretien :

Après avoir présenté le CQP, il s'agit d'avoir une approche globale de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation.

Première partie de l'entretien :

Présentation du CQP et des parcours possibles pour l'acquérir (*cf Le règlement du dispositif)*

Le CQP est accessible à tout salarié (contrat de professionnalisation inclus) d'une entreprise ayant ou non une expérience dans le métier visé par le CQP.

- L'entretien d'accueil et d'orientation permet d'identifier, à partir de l'expérience du candidat, les compétences ou blocs de compétences du CQP qu'il aurait déjà acquis et les compétences ou blocs de compétences restant à acquérir.

  ☑ Pour les compétences acquises, le candidat doit :
  - Compléter un dossier VAE (livret de recevabilité 1 et 2). Il pourra être accompagné dans cette démarche par un organisme de formation habilité par la CPNEFP.

  - Passer par l'évaluation directe, sans formation, lorsqu'il a acquis la totalité des compétences d'un bloc selon les modalités d'évaluation déterminées dans le référentiel de certification du CQP. (cf : Référentiel de certification du CQP)

  ☑ Pour les compétences restant à acquérir, le candidat peut suivre un parcours de formation individualisé sur la base de cet entretien en centre de formation habilité.

Dans le cas où le candidat ne souhaite préparer qu'un seul bloc de compétences, l'entretien d'accueil et d'orientation ne portera que sur le bloc concerné. Une commission paritaire validera ensuite sur dossier l'obtention du bloc.

Dans le cas où le candidat souhaite passer l'intégralité du CQP (par la VAE ou la voie formative), il sera reçu en entretien par le jury final, qui délivrera le CQP, en totalité ou partiellement.

Deuxième partie de l'entretien :

Analyse de l'expérience du candidat, de sa demande et de sa motivation

Avant d'entrer dans un questionnement plus précis, quelques questions ouvertes doivent permettre de mettre à l'aise le candidat et d'avoir une première vision globale de son expérience.

Il s'agit également de l'interroger sur ses souhaits et sa motivation.

Ensuite, les questions posées doivent permettre d'identifier si l'expérience du candidat lui a permis d'acquérir les compétences requises par le CQP (ou par le ou les blocs de compétences concerné(s)).

Cet entretien doit permettre au candidat d'exprimer et de décrire son expérience professionnelle sous ses différentes facettes, quelle que soit l'entreprise où cette expérience a été acquise, afin de valoriser ses acquis et d'ancrer la démarche dans une dynamique positive.

Les questions sont à titre indicatif et peuvent être adaptées ou complétées selon le profil du candidat.

Bloc de compétence 1 :

Assurer l'accueil des clients/adhérents

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Exemples de question	L'expérience du candidat lui a permis de valider ce bloc de compétences	Complément de formation souhaité
Recueil d'information	Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur	Quelles sont les différentes situations d'accueil dans lesquelles vous intervenez ? (Accueil physique, téléphonique, …) Quelle expérience avez-vous de l'entretien en face à face ? Sur quelle durée ? De l'entretien téléphonique ? Comment accueillez-vous les clients/adhérents en face en face ou par téléphone ? Conduisez-vous les entretiens ? Quels sont les principaux interlocuteurs auprès desquels vous intervenez ? Votre entreprise a-t-elle défini des règles en terme d'accueil ? Comment procédez-vous pour recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande dont	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

	Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise	vous avez besoin pour mener l'entretien ? Avez-vous suivi des formations aux techniques d'accueil ? Si oui, lesquelles ? Pouvez-vous donner des exemples de techniques d'accueil en situation réelle ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	
Fidélisation	Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial	Avez-vous déjà conduit des actions de fidélisation ou fait du rebond commercial ? Sur quelle durée ? De quelle nature étaient ces actions ? Sur quels points êtes-vous particulièrement attentif/ive lors de vos échanges avec les clients-adhérents ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	
Orientation des clients/adhérents	Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié	Comment procédez-vous pour répondre/adapter votre réponse ou propositions aux besoins et attentes de votre interlocuteur ? Vous arrive-t-il d'orienter les personnes accueillies vers d'autres interlocuteurs ? Comment vous y prenez-vous ? Quelles sont vos obligations lorsque vous informez ou que vous conseillez un client-adhérent ou un prospect ? Donnez des exemples	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

		d'intégration de ces obligations dans vos activités quotidiennes. Avez-vous eu une information ou une formation sur les différents aspects de la réglementation ? Si oui, lesquelles ? Donnez différents exemples d'application de la réglementation concernant les produits et services sur lesquels vous avez travaillé.		
Promotion de l'identité mutualiste	Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciant afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents	Que connaissez-vous de l'environnement de votre entreprise (contexte historique, économique, …) ? Comment faites-vous pour promouvoir les valeurs mutualistes auprès de vos clients/adhérents ? Avez-vous eu une information ou une formation sur ces différents points ? Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre d'une relation clientèle, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle ? Sur quels points ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

Gestion des situations difficiles	Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents	Avez-vous déjà été formé sur des techniques de gestion de conflits ? Quelles techniques/moyens utilisez-vous pour désamorcer un conflit et restaurer la relation avec les clients/adhérents ? Comment procédez-vous pour conclure l'entretien positivement ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

Bloc de compétences 2 :

Organiser et accompagner l'activité commerciale

Référentiel d'activités	Référentiel de compétences	Exemples de question	L'expérience du candidat lui a permis de valider ce bloc de compétences	Complément de formation souhaité
Traitement de l'information	Recueillir les informations permettant de planifier les activités commerciales de l'équipe de conseillers en utilisant les outils informatiques internes pour identifier les ressources internes avec pertinence	Comment recueillez-vous les informations permettant de planifier les activités commerciales de votre équipe ? Quels outils informatiques internes utilisez-vous pour identifier les informations ? Comment les utilisez-vous ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	
Organisation de l'activité commerciale	Organiser les activités commerciales des équipes de conseillers pour optimiser les plans d'action en favorisant la coopération	Comment procédez-vous pour organiser votre activité sur une période donnée et celle de votre équipe ?	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

		De quels éléments tenez-vous plus particulièrement compte et pourquoi ? Quels sont les applicatifs que vous utilisez dans le cadre de votre activité ? Pour quelles activités ? Estimez-vous avoir une bonne maîtrise de ces applicatifs ? Avez-vous eu une information ou une formation sur les applicatifs de votre entreprise ?		
Réalisation d'activités de soutien commercial	Assurer des activités commerciales en lien avec les équipes de conseillers en mettant les règles et procédures définies par l'entreprise pour accompagner les démarches commerciales	Quelles actions commerciales avez-vous déjà réalisé en lien avec les équipes de conseillers ? Avez-vous eu une information ou une formation sur les différents aspects de la réglementation ? Si oui, lesquelles ? Donnez différents exemples d'application de la réglementation	○ **Oui** ○ **Non** ○ **Partiellement**	

		concernant les produits et services sur lesquels vous avez travaillé.		

Conclusion et bilan de l'entretien

Faire un bilan de l'entretien en faisant des recommandations sur la voie d'accès au CQP à suivre.

Orienter le candidat :

- **Vers la voie de la VAE** : Si le candidat a une expérience d'au moins 1 an dans le métier visé par le CQP dans le secteur de la Mutualité ou dans un secteur proche et que cette expérience lui a permis a priori d'acquérir les compétences requises sur l'ensemble des blocs, il peut être orienté vers une démarche VAE en fonction de sa demande.

    - Lui présenter le cadre de la VAE ;
    - Vérifier qu'il répond bien aux critères de recevabilité.

    - Présenter le dossier de recevabilité ;
    - Expliquer la procédure ;
    - Présenter le dossier VAE et lui indiquer qu'il peut être accompagné dans cette démarche.
    - Indiquer au candidat qu'il sera reçu en entretien par le jury final, qui délivre ou non le CQP en totalité ou partiellement, sur la base de l'entretien et de son dossier VAE.

- **Vers la voie formative et l'évaluation des compétences** (complète ou par bloc) : si le candidat doit développer certaines compétences au regard du référentiel du CQP (ou du bloc concerné), il peut être orienté vers un parcours de développement des compétences.
    - Identifier avec lui, au regard de l'entretien mené, les compétences du CQP (ou du bloc concerné) qu'il aurait déjà acquises et les compétences restant à acquérir ;
    - Prévoir son parcours de formation individualisé :
        - Le candidat peut être directement évalué, sans suivre de formation, pour les compétences ou blocs qui correspondent à ses acquis ;
        - Pour les compétences restant à acquérir, le candidat suit un parcours de formation individualisé : formation en centre de formation habilité et pratique en entreprise le cas échéant.

    - Indiquer au candidat qu'il sera évalué en entreprise selon les modalités prévues par le référentiel du CQP, puis qu'il sera reçu en entretien par le jury final s'il vise l'intégralité du CQP qui délivre ou non le CQP, partiellement ou en totalité. Si le candidat ne vise qu'un ou plusieurs blocs du CQP, son dossier sera examiné par une commission paritaire.