

Guide d'entretien d'accueil et d'orientation

CQP
Téléconseiller

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 :

Objectifs 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 : document annexe « Voies d'accès », et le Référentiel de Certification du CQP)

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 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 | <p>Quelles sont les différentes situations d'accueil dans lesquelles vous intervenez ? (Accueil physique, téléphonique, ...)</p> <p>Quelle expérience avez-vous de l'entretien en face à face ? Sur quelle durée ? De l'entretien téléphonique ?</p> <p>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 ?</p> <p>Votre entreprise a-t-elle défini des règles en terme d'accueil ?</p> <p>Comment procédez-vous pour recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande dont</p> | <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> Oui<input type="radio"/> Non<input type="radio"/> 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 | <p>vous avez besoin pour mener l'entretien ?</p> <p>Avez-vous suivi des formations aux techniques d'accueil ? Si oui, lesquelles ?</p> <p>Pouvez-vous me donner des exemples de techniques d'accueil en situation réelle ?</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| Fidélisation | Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial | <p>Avez-vous déjà conduit des actions de fidélisation ou fait du rebond commercial ? Sur quelle durée ? De quelle nature étaient ces actions ?</p> <p>Sur quels points êtes-vous particulièrement attentif/ive lors de vos échanges avec les clients-adhérents ?</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> 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 | <p>Comment procédez-vous pour répondre/adapter votre réponse ou propositions aux besoins et attentes de votre interlocuteur ?</p> <p>Vous arrive-t-il d'orienter les personnes accueillies vers d'autres interlocuteurs ? Comment vous y prenez-vous ?</p> <p>Quelles sont vos obligations lorsque vous informez ou que vous conseillez un client-adhérent ou un prospect ? Donnez des exemples</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

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

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

Bloc de compétences 2 :
Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

| 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 |
|--------------------------------------|--|--|--|----------------------------------|
| Organisation de ses activités | Identifier les priorités en fonction de l'analyse des flux afin d'organiser son activité | <p>Quels outils de gestion de l'information utilisez-vous : bases de données adhérents, prospects, tableaux de bord, logiciels de gestion de la relation client ... ?</p> <p>Avez-vous été formé(e) à l'utilisation de ces outils ? Sur quelle durée ?</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| | | Comment vous y prenez-vous pour utiliser l'informatique au cours d'un échange avec un adhérent ? | | |
| | Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service | Comment vous assurez-vous du suivi de votre activité ? quels moyens utilisez-vous ? | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| Utilisation des systèmes d'information et de gestion | Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe | <p>Comment allez-vous chercher l'information pour répondre aux demandes internes/externes ?</p> <p>Quels systèmes d'information et de gestion utilisez-vous ?</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| Transmission de l'information | Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs internes pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande | <p>Quelles sont les informations que vous enregistrez sur les adhérents et prospects ?</p> <p>Comment vous assurez-vous que ces informations sont fiables et claires ?</p> <p>A quoi êtes-vous attentif/ive pour vous assurer qu'elles sont exploitables par des tiers ?</p> <p>Connaissez-vous l'organisation des différents services et interlocuteurs de votre mutuelle ?</p> <p>Comment communiquez-vous avec les autres services de l'entreprise au travers les outils à votre disposition ?</p> | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

Bloc de compétences 3 :

Traiter des demandes particulières et des réclamations

| 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 |
|--|--|----------------------|--|----------------------------------|
| Gestion des demandes particulières et de réclamations | Qualifier la demande des clients/adhérents en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments d'informations pour identifier le problème | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| | Apporter une solution personnalisée en fonction du problème identifié et de l'offre existante de la mutuelle, en particulier dans le domaine de l'action sociale, pour assurer la satisfaction des clients/adhérents | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

| | | | | |
|--|---|------------|--|--|
| Suivi de la qualité de services | Assurer la remontée des informations et le suivi des demandes et réclamations pour contribuer à la démarche d'amélioration continue de la qualité de services | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
|--|---|------------|--|--|

Bloc de compétences 4 :
Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de services

| 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 |
|--|--|----------------------|--|----------------------------------|
| Assistance technique interne ou externe : | - Analyser la problématique posée par l'interlocuteur interne ou externe sur un dossier à partir d'un questionnaire adapté afin d'apporter un appui technique dans son domaine et les renseignements nécessaires | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| Participation à la conduite | - Remonter les informations nécessaires en réalisant des reportings réguliers, en | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

| | | | | |
|--|--|------------|--|--|
| d'actions d'amélioration | repérant, signalant les dysfonctionnements afin d'initier la conduite d'actions correctives et d'amélioration | | | |
| | - Participer aux procédures d'amélioration continue mises en place dans l'entreprise en proposant des évolutions nécessaires afin d'adapter le processus de production | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| | - S'assurer de l'efficacité des correctifs apportés en utilisant des outils de suivi afin de rendre compte aux interlocuteurs internes et externes de son efficience | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |
| Gestion de l'information descendante technique et réglementaire : | - Intégrer les évolutions techniques et règlementaires de son domaine d'expertise afin de les comprendre et de les adapter dans ses activités | XXXXXXXXXX | <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <input type="radio"/> Partiellement | |

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 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.

L'expérience du candidat dans le métier du CQP visé doit être au minimum de 1 an dans le secteur de la Mutualité ou dans un secteur proche.

- 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 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.