

Guide VAE avec livrets 1 et 2

CQP

Chargé(e) d'accueil et
de relation
clients/adhérents

I. Guide VAE avec livrets 1 et 2

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 de validation des acquis de mon expérience pour l'obtention du certificat de qualification professionnelle de chargé d'accueil et de relation clients/adhérents.

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 d'accueil et de relation clients/adhérents 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

I. Le dossier de recevabilité (livret I)

a. 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 un CQP de la branche Mutualité par la validation des acquis de l'expérience, les étapes sont les suivantes :

1/ Dossier de Recevabilité (livret I) :

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

2/ Dossier VAE (livret 2) :

- Renseignement du dossier VAE par le candidat, avec possibilité d'accompagnement par un organisme de formation habilité
- Etude du dossier du candidat par le jury
- Entretien avec le jury
- Délibération du jury : Validation de tout ou partie des blocs de compétences du CQP visé

Dans le cas où le jury ne délivre que certains blocs, il est possible de poursuivre un parcours :

- ➔ Soit en suivant une formation sur les blocs manquants ;
- ➔ Soit en complétant l'expérience professionnelle afin de développer les compétences manquantes

Les blocs de compétences acquis le sont pour une durée indéfinie.

Conditions pour être candidat à l'obtention d'un CQP de la branche Mutualité par la Validation des Acquis de l'Expérience :

Critères de recevabilité :

Le candidat doit avoir une expérience liée aux activités définies dans le cadre du référentiel de certification du CQP visé

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 d'un an.

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. » (Art. 2 Décret n° 2002-615 du 26 avril 2002).

Le candidat doit maîtriser les blocs de compétences suivants :

BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects

BLOC 2 : Mettre en œuvre les actions commerciales

BLOC 3 : Piloter son activité commerciale

BLOC 4 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

*Afin de connaître les compétences à maîtriser, vous pouvez vous référer au **Référentiel de certification dans les outils spécifiques au CQP Chargé d'accueil et de relation clients/adhérents**.*

*Vous y trouverez les 5 blocs de compétences à maîtriser pour l'obtention du CQP chargé d'accueil et de relation clients/adhérents ainsi que **les activités et compétences correspondantes**.*

a. Le dossier de recevabilité (Livret 1) : cerfa n°12818

Veillez lire attentivement la notice explicative de demande de recevabilité à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) avant de compléter le formulaire cerfa n°12818*02 ci-dessous :

- ⇒ La notice explicative de demande de recevabilité à la VAE est disponible via le lien suivant :

https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=51260%2302&cerfaFormulaire=12818*02

- ⇒ Le formulaire Cerfa n°12818 est disponible via le lien suivant :

https://www.formulaires.service-public.fr/gf/getNotice.do?cerfaNotice=12818*02&cerfaFormulaire=12818*02

II. Le dossier de Validation des Acquis de l'Expérience (livret II)

a. Présentation

Lorsque votre dossier de recevabilité (Livret I) aura été validé par la CPNEFP de la branche de la Mutualité, vous devrez compléter le dossier de Validation des Acquis de l'Expérience en vue de l'obtention du CQP Chargé d'accueil et de relation clients/adhérents.

Vous devrez répondre à plusieurs questions en rapport avec votre projet d'obtention du CQP Chargé d'accueil et de relation clients/adhérents et présentez votre expérience professionnelle.

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

Ce dossier a pour objectif de mettre en valeur vos compétences dans l'accueil des clients/adhérents, dans la construction d'un plan d'actions commerciales ainsi que dans la mise en œuvre des actions commerciales, la commercialisation d'une offre mutualiste collective et le pilotage de son activité commerciale.

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

b. Le dossier VAE

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

Consignes :

Utilisez la 1ère 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 (par un organisme de formation habilité) :

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 : fiche de postes des emplois occupés, courriers de clients, présentations ou livrables, exemple de mails professionnels, articles de presse, photos, etc.

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.

Bloc 1 :

Assurer l'accueil des clients/adhérents

Quelle expérience avez-vous de différentes situations d'accueil ? (Accueil physique, téléphonique, ...)

Que connaissez-vous de l'environnement de votre entreprise (contexte historique, économique, ...) ?

Choisissez trois situations d'accueil de clients/adhérents (différentes si possible tant par l'interlocuteur que par la modalité d'accueil)

Vous devrez décrire de la manière la plus détaillée possible ces trois situations en vous aidant des questions suivantes pour chacune des situations. Il s'agit de montrer comment vous procédez pour accueillir vos interlocuteurs et pour adapter votre réponse à la situation :

Situation 1 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelle était la modalité d'accueil (physique, téléphonique...) ?
- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre de cet accueil, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle ?
- A quels points êtes-vous particulièrement attentif/ive lors de vos échanges avec les clients-adhérents ?
- Avez-vous pu conduire à cette occasion des actions de fidélisation ?
- Dans ce cadre, avez-vous eu à traiter des situations difficiles ? Si oui, quelles techniques avez-vous utilisé ?

Situation 2 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelle était la modalité d'accueil (physique, téléphonique...) ?

- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre de cet accueil, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle ?
- A quels points êtes-vous particulièrement attentif/ive lors de vos échanges avec les clients-adhérents ?
- Avez-vous pu conduire à cette occasion des actions de fidélisation ?
- Dans ce cadre, avez-vous eu à traiter des situations difficiles ? Si oui, quelles techniques avez-vous utilisé ?

Situation 3 :

- De quel type d'interlocuteur s'agissait-il ?
- Quelle était la modalité d'accueil (physique, téléphonique...) ?
- Quelles informations avez-vous cherché à recueillir auprès de votre interlocuteur ? En quoi ces informations vous étaient-elles utiles ?
- Avez-vous eu l'occasion, dans le cadre de cet accueil, de valoriser l'image de votre entreprise en tant que mutuelle ?
- A quels points êtes-vous particulièrement attentif/ive lors de vos échanges avec les clients-adhérents ?
- Avez-vous pu conduire à cette occasion des actions de fidélisation ?
- Dans ce cadre, avez-vous eu à traiter des situations difficiles ? Si oui, quelles techniques avez-vous utilisé ?

Bloc 2 :

Mettre en œuvre les actions commerciales

Dans votre activité de conseiller (ère), comment procédez-vous, ou comment avez-vous procédé pour mettre en œuvre les actions commerciales ?

Sur la base des plans d'actions construits et décrits précédemment, décrivez deux exemples de situations dans lesquelles vous avez mis en œuvre des actions commerciales en vous aidant des questions suivantes.

Situation 1 :

- ✚ Quelles démarches de prospection dans le cadre du plan commercial défini par l'entreprise avez-vous réalisé ?
- ✚ Comment avez-vous procédé pour proposer une offre adaptée aux besoins du client/adhérent ou prospect ?
- ✚ Comment avez-vous procédé pour argumenter votre offre ? Pour répondre aux objections ?
- ✚ Quelles obligations avez-vous du respecter lorsque vous avez informé ou conseillé un client-adhérent ou un prospect ?

Situation 2 :

- ✚ Quelles démarches de prospection dans le cadre du plan commercial défini par l'entreprise avez-vous réalisé ?
- ✚ Comment avez-vous procédé pour proposer une offre adaptée aux besoins du client/adhérent ou prospect ?
- ✚ Comment avez-vous procédé pour argumenter votre offre ? Pour répondre aux objections ?
- ✚ Quelles obligations avez-vous du respecter lorsque vous avez informé ou conseillé un client-adhérent ou un prospect ?

Bloc 3 :

Piloter son activité commerciale

Quelle est votre expérience en matière de pilotage commercial ?

Décrivez avec deux exemples à l'appui, de quelle manière vous organisez le pilotage de votre activité commerciale.

Situation 1 :

- Quelles sont les outils et méthodes utilisés pour organiser votre activité ?
- Quelle sont les différentes étapes du pilotage de votre activité commerciale ?
- Selon quelles modalités pilotez-vous la gestion administrative et financière du contrat ?
- Comment coordonnez-vous votre activité avec celle des autres services ?

Situation 2 :

- Quelles sont les outils et méthodes utilisés pour organiser votre activité ?
- Quelle sont les différentes étapes du pilotage de votre activité commerciale ?
- Selon quelles modalités pilotez-vous la gestion administrative et financière du contrat ?
- Comment coordonnez-vous votre activité avec celle des autres services ?

Bloc 4 :

Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

Comment procédez-vous pour organiser votre activité sur une période donnée ?

Quels sont les outils informatisés que vous utilisez dans le cadre de votre activité ?

Décrivez avec deux exemples à l'appui la manière dont vous organisez votre activité et mobilisez les systèmes informatisés.

Situation 1 :

- Quelles sont les outils et méthodes utilisés pour organiser votre activité ?
- Quels éléments vous ont paru importants pour **gérer votre temps** ? Avez-vous eu l'occasion d'utiliser des **techniques d'organisation** ? Donnez des exemples.
- Dans votre expérience professionnelle, comment avez-vous procédé pour **traiter les aléas** liés à votre activité dans des délais adaptés ?
- Comment coordonnez-vous votre activité avec celle des autres services ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ? Dans quel objectif ?
- Quels sont les applicatifs que vous utilisez dans le cadre de votre activité ? Pour quelles activités ?

Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.

Situation 2 :

- Quelles sont les outils et méthodes utilisés pour organiser votre activité ?
- Quels éléments vous ont paru importants pour **gérer votre temps** ? Avez-vous eu l'occasion d'utiliser des **techniques d'organisation** ? Donnez des exemples.
- Dans votre expérience professionnelle, comment avez-vous procédé pour **traiter les aléas** liés à votre activité dans des délais adaptés ?

- Comment coordonnez-vous votre activité avec celle des autres services ? Quelles informations leur transmettez-vous et quelles informations vous apportent-ils ? Dans quel objectif ?
- Quels sont les applicatifs que vous utilisez dans le cadre de votre activité ? Pour quelles activités ?

Expliquez les différentes procédures internes que vous avez à appliquer.