



REFERENTIEL DE COMPETENCES TRANSFERABLES

Domaine de compétences
" Prospection et négociation commerciale"

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	2/10

Introduction

La certification relative aux compétences acquises dans l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical a été créée suite à la loi Rebsamen sur le dialogue social et l'emploi du 17 août 2015 qui précise dans son article L.6112-4 que : « Les ministres chargés du travail et de la formation professionnelle établissent une liste des compétences correspondant à l'exercice d'un mandat de représentant du personnel ou d'un mandat syndical. Après avis de la Commission nationale de la certification professionnelle, ces compétences font l'objet d'une certification inscrite à l'inventaire mentionné au dixième alinéa du II de l'article L. 335-6 du code de l'éducation. La certification est enregistrée en blocs de compétences qui permettent d'obtenir des dispenses dans le cadre notamment d'une démarche de validation des acquis de l'expérience permettant, le cas échéant, l'obtention d'une autre certification ».

Elaborée dans le cadre d'un groupe de travail comprenant des représentants des confédérations syndicales représentatives et piloté par la DGEFP, la certification s'appuie sur le constat que les militants syndicaux développent des compétences multiples dans différents domaines professionnels à travers l'exercice de leur mandat. Pour le groupe de travail, il est établi que la reconnaissance de ces compétences dans une certification reconnue favorisera une sécurisation des parcours professionnels des mandatés syndicaux ou des représentants du personnel. La certification proposée vise, par équivalence directe avec une partie d'une certification professionnelle existante, à créer des passerelles vers des métiers qui ne sont pas nécessairement les métiers d'origine des mandatés.

Les travaux de recensement des activités et d'écritures des compétences associées, leur traduction dans les divers référentiels de compétences transférables, ainsi que les modalités d'évaluation, ont été conduits par l'AFPA sous le pilotage de la DGEFP. Chaque référentiel de compétences transférables est construit à partir d'une analyse de l'activité des mandatés et des représentants des personnels. Il intègre en italique des indications sur les écarts constatés entre les compétences mises en œuvre dans l'activité des mandatés ou des représentants du personnel, et les compétences de l'activité des métiers visés par le certificat de compétences professionnelles mis en reconnaissance. Les mentions en italique de ces écarts qui portent sur certains critères d'évaluation, sur des savoir-faire, sur quelques connaissances et exceptionnellement sur une compétence, permettent à chaque candidat de se préparer à la certification en s'appuyant sur des modalités telles que l'aide d'un pair professionnel ou d'un expert du métier, ou d'une autoformation.

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	3/10

Vue synoptique du domaine de compétences

BC1	Domaine de compétences	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Prospection et négociation commerciale	1	Prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations
		2	Analyser des besoins et concevoir une proposition dans un domaine thématique
		3	Négocier une proposition dans un domaine thématique, conclure un accord ou une vente

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	4/10

Situations professionnelles représentatives

Les situations de travail le plus souvent rencontrées pour la mise en œuvre des 4 compétences du bloc sont orientées vers :

1. La préparation d'une prospection en sélectionnant la / les cibles et en choisissant une zone de prospection : analyser un champ de prospection en termes de ciblage client ou de marché à partir de la stratégie de l'entreprise ou d'objectifs à réaliser ; lister et sélectionner les prospects à visiter, constituer une base de données ;
2. La qualification d'un fichier : mettre en cohérence la base de données constituée avec les objectifs de la prospection ;
3. La planification et l'organisation de l'action de prospection : définir un plan de déplacement ou de visites rationnel ;
4. La préparation de la prise de contact : prévoir un argumentaire, préparer les modalités de questionnement et les questions à poser et définir l'organisation matérielle ;
5. La mise en œuvre de la prospection ;
6. L'analyse de besoins : recueillir les attentes et les besoins d'un interlocuteur, les reformuler pour s'assurer de la compréhension ;
7. La rédaction d'une offre commerciale, technique, répondant à des besoins : à partir de la définition et de la qualification des besoins, rédiger une proposition adaptée ;
8. La conclusion d'une vente ;
9. Le suivi d'une vente ou d'un accord commercial.

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	5/10

Prospecter un secteur pour recueillir des besoins et des informations

Description de la compétence

Conformément au plan stratégique défini par l'entreprise ou l'institution, organiser une prospection auprès de personnes ou de structures. Prendre contact par téléphone, par des campagnes de publipostage ou de courriels, par les réseaux sociaux professionnels et physiquement Adapter son langage à la cible et au canal de communication. Recueillir des informations et des besoins relatifs au domaine concerné par la prospection en utilisant les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement adaptées à la cible. Planifier les visites de façon cohérente. Utiliser les outils numériques pour prospecter et communiquer.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul. Elle est mise en œuvre sur tout domaine. Elle peut être réalisée lors de rencontres ou de rendez-vous physiques, ou à distance ou se faire avec l'aide d'un service interne dédié à la prospection.

Critères d'évaluation

La sélection des prospects est conforme à la stratégie de ciblage attendue par la structure ou l'institution représentée

Le langage est adapté à la cible et au canal de communication

Les techniques d'écoute active, d'observation et de questionnement sont mises en œuvre

La planification des visites est cohérente

Les informations recueillies permettent la qualification du prospect

Une démarche de prospection commerciale peut être mobilisée

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Mettre en œuvre des techniques de prospection

Qualifier un fichier

Analyser un potentiel de marché

Rédiger des fiches prospects correctement renseignées

Mettre en place un plan de visite rationnel

Prospecter à distance et en face-à-face

Utiliser les outils numériques pour prospecter et communiquer (réseaux sociaux et professionnels...)

Adapter son langage à la cible et au canal de communication

Pratiquer l'écoute active

Utiliser des techniques de questionnement

Conduire un entretien

Traiter des objections

Travailler en équipe

Gérer son temps et ses priorités

Organiser les déplacements sur les sites de prospection

Connaissance de méthodes et de stratégies de ciblage

Connaissance des techniques de prospection à distance

Connaissance du panorama des réseaux sociaux et de leurs caractéristiques

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	6/10

Analyser des besoins et concevoir une proposition dans un domaine thématique

Description de la compétence

Lors d'un rendez-vous physique, identifier les besoins du prospect, reformuler avec précision ses attentes.

Concevoir avec les collaborateurs ou partenaires une proposition dans un domaine thématique (proposition d'accord, proposition commerciale, solution technique), chiffrer la solution retenue et en vérifier la faisabilité.

Rédiger la proposition commerciale et préparer l'entretien de vente.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce seul ou en collaboration avec les membres de son équipe. Dans ce dernier cas, le négociateur agit comme coordinateur et contribue à l'émergence d'une proposition, d'une solution technique, support de la négociation.

Critères d'évaluation

L'identification des besoins est pertinente au regard de la situation analysée

La proposition répond aux attentes du prospect

Une méthode de vérification de la capacité du prospect à investir dans le projet peut être mobilisée

Les critères d'une proposition commerciale conforme aux enjeux d'une entreprise sont connus

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Utiliser des techniques de questionnement favorisant le recueil d'informations

Intervenir en établissant une relation de confiance

Mettre en œuvre des techniques d'écoute et de reformulation

Analyser une demande et filtrer des informations pertinentes

Rédiger une proposition commerciale

Rédiger un écrit professionnel courant (note, compte rendu...)

Actualiser ses connaissances techniques dans le cadre d'une veille permanente

Etablir une relation de confiance

S'adapter à son interlocuteur

Adopter une posture professionnelle qui met en valeur le produit, le service et la structure

Gérer son temps de prospection

Connaissance des conditions de mise en œuvre d'une proposition commerciale

Connaissance des conditions de vente relatives à une proposition commerciale

Connaissance des calculs commerciaux

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	7/10

Négocier une proposition dans un domaine thématique, conclure un accord ou une vente

Description de la compétence

Présenter en face à face une proposition à un prospect en s'appuyant sur une documentation ou des outils numériques, l'argumenter et mettre en œuvre des techniques de négociation pour obtenir un accord ou conclure une vente préservant les intérêts de la structure ou de l'institution représentée. Finaliser la proposition d'accord ou de vente, rédiger un contrat de vente et procéder à sa signature.

Contexte(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en autonomie en face à face dans un contexte de négociation avec l'autre partie.

Critères d'évaluation

La proposition préserve les intérêts de la structure ou de l'institution représentée

Des méthodes et techniques de négociation variées sont mobilisables

Les règles à appliquer pour conclure une vente sont connues

Une démarche de rédaction d'un contrat de vente conforme à la négociation peut être explicitée

Savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels et savoirs

Recueillir en amont des informations confidentielles utiles à la préparation d'une négociation

Préparer et dérouler à l'oral un argumentaire clair et précis sur un sujet de négociation

Mettre en œuvre des techniques de rédaction professionnelles (contrat, proposition)

Analyser les positions de différents acteurs

Prendre la parole à bon escient pour argumenter avec pertinence

Optimiser sa procédure d'argumentation sur un sujet complexe

Traiter des objections ; être réactif à des contre-argumentations

Orienter la négociation pour atteindre des résultats tangibles pour l'institution ou la structure représentée

Prendre une décision dans le cadre de ses prérogatives et de la responsabilité donnée par la structure ou l'institution représentée

Conclure une vente en résumant les points d'accord

Utiliser les outils numériques pour communiquer et faire des présentations

Ecouter de manière active et échanger en s'adaptant à ses interlocuteurs

Faire preuve d'empathie

Appréhender les enjeux personnels et interpersonnels

Tenir une posture de négociateur ; développer une force de conviction

Conclure une discussion et prendre congé

Optimiser la durée de ses interventions et gérer son temps

Connaissance des conditions générales d'une vente

Connaissance des calculs commerciaux

Connaissance des techniques de vente

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	8/10

Page vierge

Libellé abrégé	Code certification	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
Prospection et négociation commerciale		RCT	v02	07/10/2019	jj/mm/aaaa	9/10

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconques."



Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat.