

**CERTIFICATION PROFESSIONNELLE
ELIGIBLE CPF SOUS SON APPELLATION ORIGINELLE
« VENDRE UNE PRESTATION RH »
Code RS2084**

**« Vendre les prestations de l'agence d'emploi »
(CP-FFP)**

Guide des participants



Vous avez souhaité vous engager dans une démarche qui vous permettra d'acquérir une certification professionnelle Man'Agir Consultants. Nous sommes ravis de vous accueillir et de vous accompagner tout au long de votre parcours.

Vous trouverez ci-après des éléments-clés et des modalités pratiques concernant celui-ci.

Quel que soit le projet plus global dans lequel cette certification s'inscrit, ce n'est pas une démarche anodine. Conscients que c'est un moment particulier pour vous, nous sommes à votre disposition pour que cette expérience soit à la hauteur de vos attentes.

L'équipe de Man'Agir Consultants

Table des matières

Qu'est-ce qu'une certification professionnelle ?	3
Le process d'évaluation des compétences de Man'Agir Consultants	4
Validation de la certification.....	8

Qu'est-ce qu'une certification professionnelle ?

On entend par certification professionnelle, tout diplôme, titre ou certificat à finalité professionnelle permettant une validation des compétences et des connaissances acquises, nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles.

▪ Les certifications professionnelles France compétences

France compétences assure la tenue et l'actualisation de deux répertoires distincts de certifications professionnelles :

- le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP),
- le Répertoire Spécifique (RS)

Les certifications professionnelles inscrites au RNCP permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'un métier plein et entier identifié sur le marché du travail français. Elles sont constituées de blocs de compétences, ensembles homogènes et cohérents de compétences contribuant à l'exercice autonome d'une activité professionnelle et pouvant être évalués et validés isolément.

Les certifications du RS correspondent à des compétences professionnelles complémentaires à un métier ou transversales. Elles attestent de la maîtrise d'une compétence unique - ou d'un groupe de compétences homogènes - nécessaire à l'exercice d'une partie de métier, d'une activité, d'une mission ou d'une fonction et ayant une forte valeur ajoutée sur le marché du travail français.

L'enregistrement d'une certification professionnelle dans un des deux Répertoires, outre qu'il est un gage de reconnaissance des compétences professionnelles acquises et de leur adéquation avec les besoins du marché, **permet de la rendre – et de rendre les parcours qui y préparent - éligibles au CPF (Compte Personnel de Formation).**

▪ Les certifications professionnelles FFP

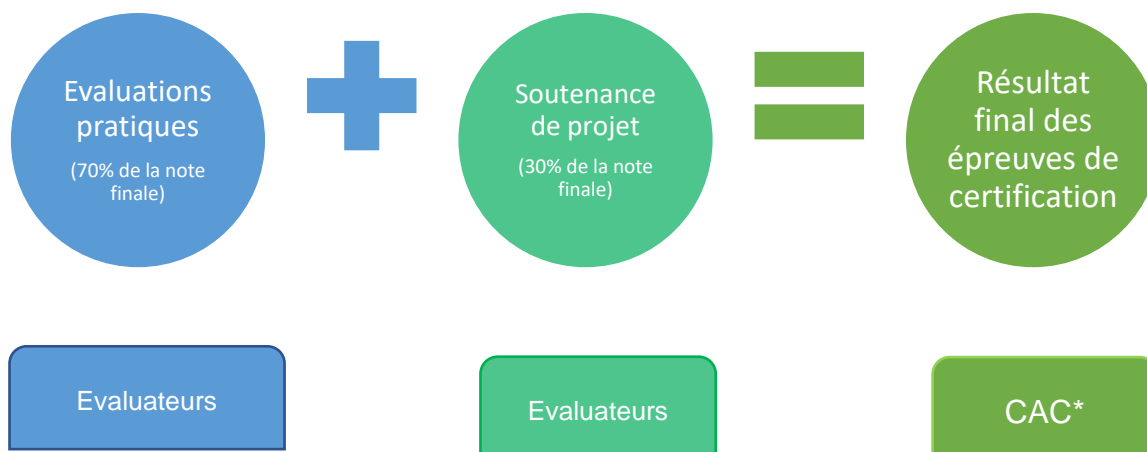
Le dispositif de certification de la Fédération de la Formation Professionnelle (FFP) permet d'attester l'acquisition d'un ensemble de compétences dont la maîtrise est nécessaire à l'exercice d'un métier, d'une fonction ou d'une activité. Chaque CP FFP est adossé à un référentiel reconnu dans le monde de l'entreprise et répondant au double impératif de qualité et d'utilité sur le marché du travail.

Les certifications de Man'Agir Consultants sont toutes enregistrées en tant que CP FFP (Certificat Professionnel reconnu par la Fédération de la Formation Professionnelle).

Une partie d'entre elles est également enregistrée au RS.

Man'Agir Consultants, **en tant qu'organisme certificateur**, assure la responsabilité exclusive des décisions concernant la délivrance de la certification des compétences professionnelles d'un candidat.

Le process d'évaluation des compétences de Man'Agir Consultants



***Comité d'Attribution des Certifications (CAC) composé du PDG et du Responsable Pédagogique ou du Responsable Juridique de Man'Agir Consultants**

Dans le cadre des certifications de Man'Agir Consultants, les évaluations reposent d'une part sur des épreuves écrites et/ou orales et d'autre part sur la présentation orale d'un projet professionnel.

Le projet professionnel permet au candidat d'exposer une problématique opérationnelle réellement rencontrée et/ou proposée par Man'Agir Consultants. Le choix de celle-ci est préalablement validé avec un des référents de Man'Agir Consultants.

L'ensemble des épreuves écrites et/ou orales comptent pour 70% de la note finale tandis que la soutenance du projet professionnel compte pour 30% de la note finale.

Modalités et critères de certification des compétences :

(voir page suivante)

Compétences évaluées	Critères d'évaluation	Modalités d'évaluation	Durée
Appliquer les règles de droit qui encadrent l'activité de l'agence d'emploi pour éviter les litiges avec les salariés intérimaires et les entreprises clientes	Capacité à repérer au moins 70% de réponses juridiquement correctes parmi les propositions soumises	Analyse de situations professionnelles Des questions correspondant à des situations rencontrées en agence d'emploi sont soumises au candidat. Il doit sélectionner la réponse juridiquement correcte parmi plusieurs propositions.	0,5 h
Conseiller l'utilisateur dans son recours au travail temporaire pour le fidéliser et sécuriser la prestation	Capacité à apporter des réponses exactes au regard des exigences légales et réglementaires Capacité à les exposer de manière accessible et complète	Oral de mise en situation professionnelle Trois questions relatives au recours au travail temporaire sont tirées au sort par le candidat. Il dispose de 15 mns pour préparer ses réponses et de 15 mns pour les présenter au jury.	0,5 h

<p>Mettre en œuvre la parité de traitement pour sécuriser les marges et fidéliser les salariés intérimaires</p>	<p>Capacité à repérer la règle de droit applicable Capacité à distinguer « durée » et « horaire » de travail, salaire de référence et rémunération Capacité à sécuriser l'application des dispositifs d'aménagement du temps de travail et/ou les avantages accordés par l'entreprise utilisatrice</p>	<p>Mise en situation professionnelle Une série de cas pratiques est soumis au candidat. Celui-ci dispose d'une heure pour les traiter.</p>	<p>1h</p>
<p>Vendre son coefficient et défendre sa marge pour assurer les revenus de l'agence</p>	<p>Capacité à analyser le contexte du client Capacité à prendre en compte la charge de travail requise au service du client Capacité à justifier le prix proposé</p>	<p>Mise en situation professionnelle (15 mns de préparation, 15 mns de présentation) A partir de données qui lui sont fournies, le candidat élabore une proposition commerciale qu'il présente et défend au cours d'un oral devant un jury</p>	<p>0,5h</p>
<p>Commercialiser l'ensemble des prestations de l'agence « de la prospection à la proposition commerciale » pour développer l'activité de l'agence</p>	<p>Capacité à repérer les besoins Capacité à argumenter (pertinence, crédibilité, adaptation au prospect/client) Capacité à traiter les objections Capacité à obtenir l'adhésion</p>	<p>Mise en situation professionnelle (15 mns préparation, 45 mns de présentation orale) A partir d'une fiche de présentation d'entreprise, le candidat doit conduire un entretien de vente avec le jury et répondre à ses questions et/ou ses objections</p>	<p>1h</p>
<p>Vendre le placement CDI/CDD pour renforcer l'accompagnement des clients et augmenter le chiffre d'affaires de l'agence</p>	<p>Capacité à définir le contenu de la prestation en fonction des attentes du client Capacité à déterminer et négocier le prix et les modalités de la prestation proposée</p>	<p>Mise en situation professionnelle (15 mns de préparation, 15 mns de présentation)</p>	<p>0,5 h</p>

	Capacité à répondre aux objections	A partir d'un contexte dont les éléments sont fournis au candidat, celui-ci élabore une offre de placement qu'il présente et défend devant un jury	
Optimiser l'utilisation commerciale du téléphone en agence d'emploi pour développer la clientèle de l'agence	<p>Capacité à identifier les attentes et les besoins de l'interlocuteur</p> <p>Capacité à solliciter les informations nécessaires</p> <p>Capacité à présenter son entreprise et ses solutions</p> <p>Capacité à créer la demande de l'interlocuteur</p> <p>Capacité à prendre congé (conclusion de l'appel et préparation des étapes à venir)</p>	<p>Mise en situation professionnelle</p> <p>A partir d'un scénario tiré au sort par le candidat, celui-ci réalise un entretien téléphonique avec un membre qui joue le rôle d'un prospect ou d'un client.</p>	0,5h
Pratiquer la vente proactive de candidatures pour fidéliser les candidats et développer l'activité de l'agence	<p>Capacité à sélectionner le prospect/client adéquat au regard des caractéristiques du candidat</p> <p>Capacité à argumenter : choix et hiérarchisation des arguments, clarté du discours, force de conviction</p>	<p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Le candidat doit choisir une candidature et un utilisateur dans les portefeuilles de CV et de prospects/clients qui lui sont remis. Il doit développer, par écrit, une argumentation pertinente autour de cette candidature.</p>	1 h
Compétences transversales	<p>Capacité à structurer son discours</p> <p>Capacité à mettre en perspective les actions à mener et les résultats attendus, en intégrant les aspects humains et matériels</p> <p>Capacité à argumenter</p>	<p>Présentation orale du projet professionnel</p> <p>Le candidat présente les objectifs et le contexte de son projet, les raisons de son choix et les outils et méthodes utilisés. Il répond aux questions du jury.</p>	<p>Exposé 15mn</p> <p>Echanges 15mn</p>

Déroulement de la soutenance du projet professionnel

Avant la soutenance

- Le dossier de présentation du projet professionnel doit être transmis à Man'Agir Consultants par courrier électronique au moins 3 semaines avant la date de soutenance afin de permettre aux évaluateurs de préparer l'épreuve de soutenance. La forme de ce dossier est libre.

Pendant la soutenance (30 mn)

- Le projet professionnel (15 mn)

Le candidat décrit brièvement son parcours professionnel et les raisons pour lesquelles il a souhaité obtenir la certification.

Il présente son projet professionnel sous la forme et les modalités de son choix.

L'évaluateur intervient uniquement pour s'assurer de sa bonne compréhension.

- L'échange entre le candidat et les évaluateurs (15 mn maximum)

Les évaluateurs posent des questions sur le projet professionnel.

Cet échange permet de vérifier la mise en œuvre des compétences visées, en situation professionnelle.

Après la soutenance (15 mn maximum)

- Les évaluateurs délibèrent, sans la présence du candidat
- Les évaluateurs ne sont pas autorisés à donner des résultats, notes ou appréciations aux candidats. Les résultats définitifs leur seront transmis, a posteriori et individuellement, par Man'Agir Consultants.

Organisation pratique

Une convocation parvient aux candidats préalablement à chaque épreuve.

Les horaires standards des journées d'évaluation sont 9h00 et 17h30.

Les candidats sont accueillis une ½ heure avant l'horaire prévu.

Validation de la certification

Obtention de la certification :

La certification est attribuée par le Comité d'Attribution des Certifications (CAC) de Man'Agir Consultants, à partir de la synthèse individuelle des différentes évaluations.

La non-remise du dossier écrit du projet professionnel et/ou la non-soutenance du projet professionnel est éliminatoire.

En cas de non-obtention de la certification :

Un plan d'actions personnalisé est élaboré avec l'ensemble des parties prenantes, afin de permettre au candidat de retravailler sa préparation et/ou de repasser certaines épreuves. Le cas échéant, le candidat est (re)contacté(e) pour contribuer à cette démarche. Le CAC prend la décision finale.

L'équipe de Man'Agir Consultants se tient à la disposition de chacun, pour l'accompagner et répondre à ses demandes et questions.

Programme, objectifs, méthodes et moyens pédagogiques :

M. Gilles GURY

Tél : 01 45 23 22 32 ou 85

commercial@managir.com

Organisation administrative et logistique :

Mme Laure PERRIN

Tél : 01.45.23.22.51

commercial.adm@managir.com