



Certifications COHESIUM Formation

Référentiels de compétences et de certification

- Optimisation de la performance commerciale
- Conduite opérationnelle du changement

COHESIUM Formation
6, rue Jean Maridor
75015 PARIS

Contact : Florence DURAND
Directrice
fdurand@cohesium.com
06 25 58 18 40

Juillet 2018

Optimisation de la performance commerciale

Compétences évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Identifier les lignes de force d'une stratégie d'entreprise en vue d'élaborer un plan de prospection commerciale et de fidélisation-client cohérent.	Evaluation par la mise en situation professionnelle sur une étude de cas réel.	<ul style="list-style-type: none"> • Précision de l'analyse stratégique • Cohérence du plan de prospection avec la stratégie • Précision des objectifs opérationnels
Affiner son offre commerciale sous forme orale, écrite ou digitale afin de renforcer le pouvoir de conviction des présentations aux clients et prises de parole.	Le(la) postulante élabore quatre documents remis au jury et soutenus oralement : <ul style="list-style-type: none"> - Une note d'analyse stratégique - Un plan de prospection commerciale - Une proposition de gestion de la relation client - Des indicateurs et tableaux de bord de suivi de projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Clarté de la proposition de valeur • Qualité de la présentation orale et des supports
Tirer parti du digital et des réseaux sociaux pour développer une prospection commerciale efficace et gérer son portefeuille de clients.		<ul style="list-style-type: none"> • Cohérence du plan de prospection • Pertinence des outils numériques utilisés
Gérer la relation client à l'aide d'outils numériques adaptés, afin d'affiner l'analyse des attentes des clients et d'assurer leur fidélisation.	L'évaluation est individuelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité du dispositif CRM à gérer efficacement les attentes des clients • Pertinence des outils numériques utilisés
Piloter son action commerciale en mode projet grâce à des indicateurs et tableaux de bord adaptés, en vue de mesurer son investissement tout en optimisant ses résultats.		<ul style="list-style-type: none"> • Pertinences des indicateurs au regard de la stratégie • Logique dans la constitution des tableaux de bord de suivis
Utiliser rationnellement les différents types de messagerie et les outils de planification, afin d'optimiser sa gestion du temps en contexte de travail.		<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des fonctionnalités des différents types de messageries • Rationalité de l'organisation personnelle

Conduite opérationnelle du changement

Compétences évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Identifier les lignes de force d'une stratégie d'entreprise en vue de définir des projets de transformation cohérents avec celle-ci et des objectifs pertinents sur le plan opérationnel.	Evaluation par la mise en situation professionnelle sur une étude de cas réel.	<ul style="list-style-type: none"> • Précision de l'analyse stratégique • Intérêt du projet de transformation • Précision des objectifs opérationnels
Piloter un projet de transformation en impliquant l'ensemble des acteurs sur la chaîne de valeur, afin de renforcer leur adhésion et d'optimiser les résultats attendus en bénéficiant du maximum de compétences individuelles et collectives.	<p>Le(la) postulante élabore six documents remis au jury et soutenus oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une note d'analyse stratégique - La présentation d'un projet de transformation - Un plan d'actions opérationnelles (objectifs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'analyse des compétences nécessaires au projet • Pertinence des propositions en termes de pilotage et d'implication des acteurs
Identifier des indicateurs de réussite adaptés au projet de transformation en vue de mettre au point des tableaux de bord de suivi efficaces.	<ul style="list-style-type: none"> - Des indicateurs et tableaux de bord de suivi de projets - Une proposition de gestion de la relation client/utilisateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Pertinences des indicateurs au regard de la stratégie • Logique dans la constitution des tableaux de bord de suivis
Gérer en continu la relation clients/utilisateurs du projet, afin de conduire le changement au plus près de leurs attentes.	<ul style="list-style-type: none"> - Un plan de communication <p>L'évaluation est individuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité du dispositif à mobiliser l'implication et la motivation des collaborateurs et des acteurs externes
Concevoir et développer une communication à bon escient en direction des publics internes et externes, en vue d'assurer l'accompagnement des personnels dans le changement.		<ul style="list-style-type: none"> • Logique et pertinence du plan de communication • Clarté des contenus de communication • Qualité de la prise de parole
Utiliser rationnellement les outils numériques et les outils de planification afin d'optimiser la gestion de son propre temps.		<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise des outils numériques de gestion de projets • Rationalité de l'organisation personnelle