

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE REFERENTIELS D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATION CMA FRANCE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°1 : Assister à la gestion des ressources humaines et au management des collaborateurs d'une entreprise artisanale - TPE/PME			
A.1.1 : Participation au recrutement et à l'accueil d'un collaborateur : - élaboration d'une fiche de poste - rédaction et diffusion d'une annonce offre d'emploi	C1.1 - Participer au recrutement et l'accueil d'un collaborateur en élaborant et en diffusant la fiche de poste, en valorisant la marque employeur, en sélectionnant et en préparant les entretiens avec les candidats afin de pouvoir contractualiser un profil adapté aux besoins de l'entreprise.		Le candidat est évalué lors du cas pratique sur les critères suivants : Tous les éléments constitutifs d'une fiche de poste sont énoncés. La marque employeur de l'entreprise est mise en valeur.

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE - RNCP
CMA FRANCE
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<p>- appui au développement de la marque employeur (valeurs de l'entreprise, culture de l'entreprise ...)</p> <p>- participation à la sélection des candidats avec l'élaboration de critères objectifs</p> <p>- appui à la préparation de l'entretien de recrutement</p> <p>- préparation de la contractualisation et de l'intégration du collaborateur</p>		<p>ME1.1 Cas pratique : « Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail » :</p> <p><i>(C.1.1 et C1.2)</i></p> <p><i>A l'écrit :</i> Le candidat doit réaliser une fiche de poste, proposer des canaux de diffusion de cette annonce, un outil de suivi et d'évaluation des candidatures.</p> <p>Il peut avoir à choisir à sélectionner des Curriculum Vitae (CV) fictifs en fonction d'un poste recherché et motiver son choix.</p> <p>On peut lui demander des éléments à prendre en compte dans le plan d'intégration d'un nouveau collaborateur.</p> <p><i>A l'écrit :</i></p>	<p>Les canaux de diffusion proposés sont adaptés au type d'offre d'emploi, au secteur d'activité ...</p> <p>L'annonce est attractive, clairement rédigée dans le respect de la réglementation.</p> <p>Les critères de sélection des candidats sont adaptés au poste et permettent d'établir un choix objectif.</p> <p>Les critères de choix sont énumérés dans un tableau.</p> <p>Les outils d'aide à l'analyse proposés sont pertinents.</p> <p>La capacité d'analyse du candidat dans le choix d'un CV (expérience professionnelle, formation ...) est avérée.</p> <p>Le plan d'intégration proposé est pertinent au regard de la structuration de l'entreprise</p> <p>Les mesures d'accueil d'un collaborateur en situation de handicap sont mentionnées (espace de travail, horaires adaptés, accessibilité ...)</p>

<p>A1.2 : Réalisation de la gestion administrative du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - choix et d'un contrat de travail (CDD, CDI, contrat d'apprentissage ...) et élaboration des documents liés à la contractualisation - gestion des documents liés aux fins de contrat - mise en application des obligations liées à la présence du salarié (affichages obligatoires, accessibilité, médecine de travail, convention collective, document unique, règlement intérieur, temps de travail ...) 	<p>C1.2 – Réaliser la gestion administrative du personnel en choisissant et en mettant en œuvre le contrat de travail adapté, en appliquant les obligations liées à la présence de salariés dans l'entreprise afin d'être en conformité avec la législation en vigueur.</p>	<p>Le candidat doit renseigner et expliquer le contenu et les différences existantes entre les différents contrats de travail (cdd, cdi, contrat en alternance), et mentionner les formalités liées à l'embauche (médecine du travail ...).</p>	<p>Le candidat est évalué lors du cas pratique sur les critères suivants :</p> <p>Les caractéristiques de base des contrats de travail sont mentionnées (obligations de l'employeur, obligations du salarié).</p> <p>Les obligations réglementaires de base sont retranscrites.</p>
<p>A1.3 : Appui à l'organisation et au pilotage de l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appui à la planification et au suivi des activités de l'équipe par priorités - utilisation des outils de planification et de gestion du temps 	<p>C1.3 – Appuyer le dirigeant dans l'organisation et le pilotage de l'équipe en l'aidant dans la planification et le suivi des activités de l'équipe par priorités en utilisant les outils de planification et de gestion du temps afin de gagner en efficacité organisationnelle.</p>	<p>ME1.2 Etude de cas : « Gestion d'équipe » (C.1.3 et C.1.4)</p> <p><i>A l'écrit :</i></p> <p>Sur une problématique donnée liée à une situation de travail (ex : conflit, cohésion d'équipe, période d'activité spécifique ...), le candidat propose un planning adapté à l'entreprise et des outils de planification.</p> <p><i>A l'oral :</i></p>	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Les plannings proposés sont pertinents.</p> <p>Les outils proposés sont pertinents, fonctionnels et partagés.</p> <p>La capacité de différenciation d'un organigramme classique et d'un organigramme fonctionnel (relations de travail informelles ...) est avérée</p>

<p>A1.4 : Participation à la motivation, à la fidélisation et à la prévention des conflits au sein de l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - communication adaptée aux collaborateurs - proposition d'activités de cohésion et de motivation d'équipe entre les collaborateurs (QVT, communication interne ...) - sensibilisation des collaborateurs au respect de l'environnement - prévention, détection et gestion de certains conflits par une communication adaptée - partage de sa vision et des objectifs de l'entreprise 	<p>C1.4 – Participer à la motivation, à la fidélisation et à la prévention des conflits au sein de l'équipe en ayant une communication adaptée, en proposant des activités de cohésion, en sensibilisant au respect de l'environnement, en prévenant les conflits, en partageant sa vision et ses objectifs pour l'entreprise au dirigeant afin d'améliorer la qualité de vie au travail.</p>	<p>Le candidat expose les mesures mises en œuvre pour éviter le conflit ou faciliter la cohésion de l'équipe.</p>	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Les types de communication mobilisés sont pertinents au regard des objectifs poursuivis.</p> <p>Sa compréhension de l'environnement dans lequel il évolue et de son propre positionnement dans l'organisation de l'entreprise</p> <p>Les propositions d'activité de cohésion d'équipe sont en adéquation avec les moyens de l'entreprise (temps, moyens financiers de l'entreprise ...)</p> <p>La situation énoncée est bien analysée et les propositions pour désamorcer le conflit sont pertinentes.</p> <p>La sensibilisation à l'environnement est énoncée (gestion et tri des déchets, écoconduite, lumières, utilisation de l'imprimante, stockage des données, chauffage ...).</p>
<p>Pour obtenir la certification ADEA (niveau 4) le candidat doit acquérir les 5 blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chacun de ces blocs de compétences.</p>			

Un cas pratique « *Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail* » (BC01), une étude de cas sur la « *gestion d'équipe* » (BC01), une étude de cas : « *Juridique* » (BC02), une étude de cas : « *comptabilité* » (BC02), une étude de cas « *Analyse financière* » (BC03), une étude de cas : « *Organisation administrative* » (BC04), la réalisation d'une *fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise* (BC05) et un *Jeu de rôle* (BC05).

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°2 : Assurer la comptabilité générale d'une entreprise artisanale – TPE-PME			
<p>A.2.1 Evaluation des incidences du statut juridique de l'entreprise et réalisation de la veille réglementaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille réglementaire inhérente à l'activité de l'entreprise - Evaluation des incidences du statut juridique en fonction de différents critères (nature de l'activité, responsabilité, fonctionnement, régime fiscal, statut du dirigeant, régime social, développement ...) 	<p>C2.1 – Veiller aux évolutions liées à la réglementation et aux répercussions que celles-ci pourraient avoir sur le statut juridique de l'entreprise afin d'avoir la forme juridique la mieux adaptée à son activité.</p>	<p>ME2.1 Etude de cas : « Juridique »</p> <p>(C.2.1)</p> <p><i>A l'écrit et/ou à l'oral :</i></p> <p>Dans une situation fictive tirée au sort le candidat présente les caractéristiques, avantages inconvénients des statuts juridiques et formalise des propositions argumentées sur le statut à privilégier.</p>	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Le choix du statut juridique est pertinent en fonction de la situation donnée.</p> <p>Les caractéristiques des statuts juridiques sont connues.</p> <p>Les propositions sont argumentées.</p>

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE - RNCP
CMA FRANCE
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<p>A.2.2 Réalisation de la comptabilité courante de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction du devis, de la facture et du bon de commande - Prise en compte des Conditions Générales de Vente (CGV) - Prévention et gestion des impayés - Enregistrement des documents comptables manuellement et/ou avec un logiciel 	<p>C2.2 – Réaliser la comptabilité courante en rédigeant les devis, facture, bon de commande, en assurant la prévention et la gestion des impayés, en enregistrant les documents comptables manuellement et/ou avec un logiciel afin d'assurer l'organisation comptable de l'entreprise lui permettant de fonctionner.</p>	<p>ME2.2 Etude de cas : « <i>comptabilité</i> » (C.2.2 et C.2.3)</p> <p><i>A l'écrit :</i></p> <p>Le candidat doit réaliser une Etude de cas de comptabilité au cours de laquelle il devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir une facture ou un devis • Saisir des écritures courantes pour éditer un grand livre • Construire, à partir d'un ensemble de données, un compte de résultat comptable 	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Les éléments obligatoires à mentionner dans un devis une facture et/ou un bon de commande sont mentionnés.</p> <p>Les mentions obligatoires dans les CGV sont mentionnées (prix, conditions de paiement, modalités de livraison, droit de rétraction)</p> <p>L'utilisation de la codification du plan comptable est correcte.</p> <p>La répartition des documents dans les journaux est correcte.</p>
<p>A2.3 : Réalisation du compte de résultat comptable</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'enregistrements des journaux, écriture d'inventaires et rédaction des documents de synthèse 	<p>C2.3 – Réaliser un compte de résultat comptable en réalisant les enregistrements des journaux, écriture d'inventaire et rédaction des documents de synthèse afin de pouvoir transmettre les éléments à l'expert-comptable ou au centre de gestion agréé.</p>		<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Dans le montage du compte de résultat l'ordre des charges et des produits est respecté pour la détermination du résultat.</p>

- Transmission des éléments à l'expert-comptable ou au centre de gestion agréé			La transmission des éléments se fait dans le respect des règles des régimes fiscaux.
--	--	--	--

Pour obtenir la certification ADEA (niveau 4) le candidat doit acquérir les 5 blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chacun de ces blocs de compétences. Un cas pratique « *Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail* » (BC01), une étude de cas sur la « *gestion d'équipe* » (BC01), une étude de cas : « *Juridique* » (BC02), une étude de cas : « *comptabilité* » (BC02), une étude de cas « *Analyse financière* » (BC03), une étude de cas : « *Organisation administrative* » (BC04), la réalisation d'une fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise (BC05) et un *Jeu de rôle* (BC05).

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°3 : Assurer la rentabilité et la réalisation des budgets de sa TPE-PME			
A3.1 Analyse de l'activité de l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - Calcul des soldes intermédiaires de gestion - Calcul des ratios financiers, - Calcul du seuil de rentabilité - Rédaction du plan de financement 	C3.1 – Analyser l'activité de l'entreprise en calculant les soldes intermédiaires de gestion, les ratios financiers, le seuil de rentabilité, la capacité d'autofinancement, le plan de financement en déterminant les composantes du coût de revient afin de réaliser un diagnostic financier assorti de propositions adaptées aux projets du chef d'entreprise		Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants : Les résultats des soldes, des ratios financiers, du seuil de rentabilité et du plan de financement sont corrects. L'objectif du retour sur investissement est efficace et rentable.

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE - RNCP
CMA FRANCE
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des objectifs de retour sur investissement - Détermination des composantes du coût de revient 		<p>ME3.1 Etude de cas : « Analyse financière » (C.3.1 à C.3.3)</p> <p><i>A l'écrit :</i></p>	<p>Les propositions du retour sur investissement sont réalistes.</p> <p>Le coût de revient a bien été vérifié grâce aux marges brutes, commerciales, globales et résultat courant.</p>
<p>A3.2 Réalisation d'un budget et d'un compte de résultat prévisionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation d'un plan de trésorerie (encaissements et décaissements prévus pour l'entreprise) - Préparation d'un compte de résultat prévisionnel (charges et produits anticipés par l'entreprise) 	<p>C3.2 - Etablir un budget et un compte de résultat prévisionnel en récapitulant l'ensemble des encaissements et décaissements, charges et produits anticipés afin de déterminer à l'avance et approximativement la trésorerie prévue et le résultat (bénéfice ou perte) que réalisera l'entreprise sur une période donnée.</p>	<p>Le candidat doit réaliser un diagnostic financier du bilan et du compte de résultat en utilisant tous les outils appropriés et monter un plan de financement pour réaliser un compte de résultat prévisionnel avec ses soldes intermédiaires de gestion (SIG), et son budget de trésorerie. Le candidat doit formuler des propositions argumentées sur cette analyse (faisabilité, rentabilité, équilibre de trésorerie ...).</p>	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Le budget de trésorerie doit présenter chaque encaissement et décaissement avec un solde mensuel et un solde mensuel cumulé.</p> <p>Le compte de résultat prévisionnel doit justifier tous les calculs nécessaires pour le réaliser. Les charges et les produits doivent être classées dans l'ordre du plan comptable et chaque solde intermédiaire de gestion doit être correctement positionné (montants et pourcentages).</p>
<p>A3.3 : Proposition au dirigeant de l'entreprise d'un plan d'actions correctives :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédaction d'une analyse avec des propositions stratégiques 	<p>C3.3 - Proposer un plan d'actions correctives en rédigeant une analyse avec des propositions stratégiques afin d'apporter des actions permettant au dirigeant de l'entreprise de réorienter le pilotage financier de l'entreprise.</p>		<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Les propositions stratégiques sont cohérentes avec la situation</p>

<p>- Proposition d'actions permettant de réorienter le pilotage financier de l'entreprise</p>			<p>financière et les perspectives de l'entreprise.</p> <p>Les propositions doivent permettre au chef d'entreprise dans la situation proposée de prendre les décisions adéquates à sa situation financière et à ses projets.</p>
---	--	--	---

Pour obtenir la certification ADEA (niveau 4) le candidat doit acquérir les 5 blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chacun de ces blocs de compétences. Un cas pratique « *Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail* » (BC01), une étude de cas sur la « *gestion d'équipe* » (BC01), une étude de cas : « *Juridique* » (BC02), une étude de cas : « *comptabilité* » (BC02), une étude de cas « *Analyse financière* » (BC03), une étude de cas : « *Organisation administrative* » (BC04), la *réalisation d'une fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise* (BC05) et un *Jeu de rôle* (BC05).

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°4 : Assurer l'organisation administrative avec les outils bureautique/numérique			
A4.1 Collecte, classement et mise à jour des documents, informations et fonds documentaires liés à son activité :	C4.1 – Assurer la collecte, le classement et la mise à jour des documents, informations et fonds documentaires en organisant son poste informatique, en sélectionnant une		Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE - RNCP
CMA FRANCE
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<ul style="list-style-type: none"> - organisation de son poste informatique - choix d'un mode de classement et d'archivage des données - réalisation de la gestion documentaire de l'entreprise - utilisation d'outils de stockage numérique (Drive/Cloud ...) 	<p>mode de classement et d'archivage des données, en utilisant des outils de stockage numérique dans le but d'assurer une gestion documentaire efficace de l'entreprise.</p>		<p>la proposition d'organisation (ex : arborescence) est pertinente au regard de l'activité</p> <p>-es choix du candidat et l'explication de ces derniers est pertinente et en adéquation avec l'environnement de l'entreprise.</p> <p>- les différents modes d'archivage sont connus.</p> <p>- les outils de stockage numérique proposés sont en adéquation avec la problématique donnée</p> <p>- les réponses du candidat sont claires, pertinentes et argumentées.</p>
<p>A4.2 : Rédaction des supports administratifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - rédaction de documents (courriers, invitations, devis ...) en utilisant les outils bureautique et numérique adaptés - réalisation d'outils de suivi avec les logiciels adaptés 	<p>C4.2 – Concevoir différents supports administratifs en utilisant les outils bureautique et numérique adaptés, en mettant en œuvre des outils de suivi avec les logiciels pour assurer le bon fonctionnement et le développement de l'entreprise.</p>	<p>ME4.1 Etude de cas : « Organisation administrative » (C.4.1 à C.4.4)</p> <p>A partir d'une problématique donnée, le candidat devra :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser et prendre des initiatives en matière d'organisation - Elaborer et rédiger des documents administratifs, des courriers, proposer des outils de suivi (mettre en forme une lettre, un devis, une facture, une base de 	<p>Le candidat est évalué sur lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Le choix de l'outil est adapté au document ou à l'opération à effectuer.</p> <p>L'utilisation des outils bureautiques et numériques de gestion d'activité est faite à bon escient</p> <p>Les documents sont correctement rédigés et mis en forme.</p> <p>Les mentions obligatoires du devis, de la facture ou du bon de commande sont prises en compte.</p>

<p>A4.3 : Suivi des achats/ventes/stocks avec les outils adaptés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation d'outils adaptés au suivi des clients et des fournisseurs (tableau de bord ...) - identification et utilisation d'outils existants sur le marché - suivi des achats/ventes/stocks 	<p>C4.3 – Gérer le suivi des achats/vente/stocks en créant ou en identifiant les outils adaptés disponibles sur le marché, afin de disposer d'informations fiables de pilotage.</p>	<p>données, un tableau accompagné d'un graphique ...).</p>	<p>Le candidat est évalué lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Le choix de l'outil est adapté à l'opération à effectuer.</p> <p>Les fonctionnalités de l'outil sont maîtrisées (filtres, formules, tri, sélection ...)</p> <p>Les outils de reporting sont correctement réalisés et utiles au bon pilotage de l'entreprise (tableau de bord, graphique ...)</p>
<p>A.4.4 : Réalisation d'une veille numérique et de sécurité informatique de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réalisation d'une veille technologique - prise en compte de la réglementation liée à la RGPD - appui à la mise en œuvre de la sécurité informatique de l'entreprise (logiciels, prestataires ...) 	<p>C4.4 - Assurer la veille technologique en matière de nouveaux outils de gestion administrative en déployant des outils dématérialisés adaptés aux usages de l'entreprise en vue d'améliorer le traitement des demandes des publics internes et externes de l'entreprise.</p>		<p>Le candidat est évalué sur lors de l'étude de cas sur les critères suivants :</p> <p>Les normes liées à la sécurisation des données (ex : RGPD) sont intégrées.</p> <p>Le candidat doit identifier la solution de sécurité informatique adaptée à l'entreprise.</p>
<p>Pour obtenir la certification ADEA (niveau 4) le candidat doit acquérir les 5 blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chacun de ces blocs de compétences.</p>			

Un cas pratique « *Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail* » (BC01), une étude de cas sur la « *gestion d'équipe* » (BC01), une étude de cas : « *Juridique* » (BC02), une étude de cas : « *comptabilité* » (BC02), une étude de cas « *Analyse financière* » (BC03), une étude de cas : « *Organisation administrative* » (BC04), la réalisation d'une *fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise* (BC05) et un *Jeu de rôle* (BC05).

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC DE COMPETENCES N°5 : Définir sa stratégie commerciale et son marketing digital			
A5.1 Analyse du marché de l'entreprise et proposition d'une stratégie commerciale - analyse de l'activité - recueil de données sur l'environnement commercial de l'entreprise - analyse de la concurrence - analyse des cibles visées - analyse et/ou proposition d'un positionnement commercial de l'entreprise - proposition au dirigeant d'entreprise d'un plan d'action commercial et marketing - participation au choix d'actions à mettre en œuvre (réseaux sociaux, site internet, salons)	C5.1 – Analyser le marché de l'entreprise en évaluant la concurrence, les cibles visées, le positionnement commercial souhaité afin de proposer au dirigeant de l'entreprise un plan d'action commercial et marketing.	ME5.1 Réaliser une fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise :	Le candidat est évalué lors de la présentation de la fiche action sur les critères suivants : La stratégie proposée est cohérente avec le diagnostic commercial, les moyens et l'activité de l'entreprise La stratégie est élaborée à court et moyen terme. La concurrence est correctement identifiée. Le candidat a correctement identifié son marché. Le candidat a analysé les comportements des consommateurs et leur évolution. La clientèle est définie et segmentée.

ADJOINT DE DIRIGEANT D'ENTREPRISE ARTISANALE - RNCP
CMA FRANCE
Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<p>professionnels, réponse à des appels d'offres ...) avec son dirigeant</p>		<p>(C.5.1, C.5.2 et C.5.4)</p> <p><i>A l'oral à l'aide d'un support écrit :</i></p> <p>Réaliser une présentation à l'oral à appliquer ou qui a été appliquée en entreprise : c'est-à-dire réaliser et présenter sur un support (ex : sur PowerPoint ou tout autre outil adapté), une action commerciale et marketing développée en lien avec l'entreprise.</p> <p>Le candidat présente la concurrence, présente les solutions, les moyens mis en œuvre, la stratégie commerciale et marketing qu'il souhaite mettre en œuvre et répond aux questions du jury.</p>	<p>Les propositions du candidat sont cohérentes avec la situation de l'entreprise.</p> <p>Le plan d'action marketing proposé est pertinent et le candidat présente sa démarche marketing par rapport à son marché et l'environnement.</p> <p>Les propositions d'action marketing à mettre en œuvre sont pertinentes et adaptés à l'entreprise (réseaux sociaux, site internet, salons professionnels, réponse à des appels d'offres ...).</p>
<p>A5.2 : Mise en œuvre d'un plan d'action commercial et marketing digital :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification des solutions de visibilité et choix des canaux de communication/vente adaptés - choix d'un outil de gestion de relation client - choix d'outils de communication (emailing, partage sur les réseaux sociaux, cartes de visite, newsletters, site de web ...) 	<p>C5.2 - Mettre en œuvre un plan d'action commercial et marketing digital en identifiant des solutions de visibilité, en choisissant des canaux de communication/vente adaptés, choisissant un outil de gestion de relation client et choisissant des outils de communication adaptés afin d'atteindre les objectifs commerciaux de l'entreprise.</p>		<p>Le candidat est évalué lors de la présentation de la fiche action sur les critères suivants :</p> <p>Les choix de communication proposés sont pertinents et adaptés au positionnement de l'entreprise et aux objectifs de vente de l'entreprise.</p> <p>L'outil de gestion relation client choisi est en adéquation avec les besoins de l'entreprise</p> <p>Les outils proposés à mettre en œuvre sont adaptés aux besoins et aux moyens de l'entreprise.</p>

<p>A5.3 : Mise en œuvre de techniques commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> - réponse aux appels et demandes de potentiels clients - préparation et utilisation d'un argumentaire commercial (avantages, bénéfices, recherche des besoins du client ...) - posture et réponse aux questions et/ou objections des futurs clients 	<p>C5.3 - Commercialiser les produits et/ou services de l'entreprise en répondant aux appels/demandes de potentiels clients, en utilisant un argumentaire et une posture commerciale, en proposant d'éventuels devis ou facture afin de développer les ventes.</p>	<p>ME5.2 Jeu de rôle (contrôle continu) :</p> <p>(C.5.3 et C.5.4)</p> <p><i>À l'oral,</i></p> <p>Le candidat face à un client fictif doit vendre ses produits ou ses offres de prestation en répondant aux questions et aux objections de celui-ci.</p>	<p>Le candidat est évalué lors du jeu de rôle sur les critères suivants :</p> <p>L'argumentaire commercial répond aux besoins et motivation du client fictif.</p> <p>Les arguments sont adaptés à la demande et aux besoins du client fictif.</p> <p>La position, l'attitude et la façon d'échanger avec son client sont adaptées.</p> <p>Les éventuelles objections sont traitées. L'échange commercial est correctement conclu.</p>
<p>A5.4 : Prospection, suivi et relation avec les publics externes (clients et fournisseurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueil de clients et/ou fournisseurs - création d'un fichier client - mise en œuvre de la prospection commerciale (téléphonique, emailing ...) - réalisation du suivi client - fidélisation des clients et/ou fournisseurs 	<p>C5.4 - Assurer la prospection, le suivi et la relation avec les publics externes, en accueillant des clients et/ou fournisseurs, en lançant des actions de prospection commerciale, en réalisant un suivi commercial afin de fidéliser et développer le volume des partenaires de l'entreprise.</p>		<p>Le candidat est évalué lors du jeu de rôle sur les critères suivants :</p> <p>Son écoute des attentes de son client fictif.</p> <p>Le décryptage des besoins sous-jacents et sa reformulation si besoin.</p> <p>Le candidat est évalué lors de la présentation de la fiche action sur les critères suivants :</p>

- repérage des niches de développement			<p>Les techniques de prospection commerciale proposées sont pertinentes et en adéquation avec les moyens humains et l'activité (réseautage, demande de référence, téléphonique, e-mail, directe ...)</p> <p>Les méthodes de suivi commercial sont adaptées à la taille et à l'activité de l'entreprise (fiche client, historique des achats et réclamation, relance client par différents canaux ...)</p> <p>Les propositions d'outils de fidélisation à mettre en œuvre sont pertinentes (cartes de visite, relance par mail ...)</p>
--	--	--	--

Pour obtenir la certification ADEA (niveau 4) le candidat doit acquérir les 5 blocs de compétences. Il doit valider les modalités d'évaluation inhérentes à chacun de ces blocs de compétences. Un cas pratique « *Recrutement et mise en œuvre d'un contrat de travail* » (BC01), une étude de cas sur la « *gestion d'équipe* » (BC01), une étude de cas : « *Juridique* » (BC02), une étude de cas : « *comptabilité* » (BC02), une étude de cas « *Analyse financière* » (BC03), une étude de cas : « *Organisation administrative* » (BC04), la *réalisation d'une fiche action sur la stratégie commerciale et marketing de l'entreprise* (BC05) et un *Jeu de rôle* (BC05).