



BEP TELEVENDEUR

Documents Référentiels

Résumé

Ce document rassemble les documents référentiels établis dans le cadre de la formation des Télévendeurs de niveau BEP, à Madagascar. On y distinguera : le référentiel de métier et de compétences (RMC), le référentiel de formation (RF) et le référentiel d'évaluation (RE). Le RMC a été conçu sur la base de la description du métier et des compétences ainsi identifiées. Dans le RF, chaque compétence identifiée est décrite pour devenir des objets de formation. Elles sont développées dans le cadre d'un enseignement modulaire et/ou d'un enseignement « disciplinaire ». Et dans référentiel d'évaluation, chaque compétence fait l'objet d'un dispositif d'évaluation dont les modalités, les critères et les indicateurs y sont distinctement présentés. A la différence des autres documents curriculaires, les référentiels comportent des éléments prescriptifs ou d'application obligatoire pour l'ensemble des établissements de formation professionnelle. Les autres documents (guide pédagogique et matériel) complémentaires du curriculum de formation montrent des informations facultatives, élaborées et divulguées pour faciliter la formation. Ces informations propres aux centres de formation et dépendantes de leur contexte d'implantation prouvent que le développement curriculaire de chaque centre peut être spécifique si on se base sur un cadre de qualification commun.

INTRODUCTION

Ce référentiel est élaboré pour une formation professionnelle de niveau BEP pour le métier « TELEVENDEUR » reconnu par l'Etat et permettant de travailler dans une entreprise ou de créer sa propre entreprise à l'avenir.

Cette formation s'adresse à des jeunes ayant terminé la classe de 3^{ème} et a pour objectif de répondre aux besoins en compétences du milieu professionnel.

La conception de ce document a été effectuée sous la responsabilité des personnes ressources dont les noms et fonctions respectives suivent :

- M. Bienvenu Andriamoratsiresy, Chargé d'études de l'ONEF,
- Mme Hary Lala Razafinimpiasa, Formatrice de formateurs à l'INFor.

A assuré l'encadrement et la supervision des travaux :

M. Miara Zakaria Robison, Spécialiste en Ingénierie de Formation Professionnelle.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	1
Référentiel de métier et de compétences	4
PREAMBULE	5
PREMIERE PARTIE : LE METIER	6
Section 1 – Données générales sur le métier	6
1.1 Présentation du métier	6
1.2 Conditions d’entrée sur le marché du travail	7
1.3 Equipement et matériel utilisés	7
1.4 Conditions de travail	8
1.5 Exigences du métier	8
1.6 Responsabilités de la personne	8
1.7 Interactions opérationnelles	8
1.8 Possibilités de promotion	8
1.9 Formation	9
Section 2 – Analyse des tâches et des opérations	10
2.1 Tableau des tâches et des opérations	10
2.2 Informations complémentaires au sujet des tâches	12
2.3 Processus de travail	12
Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance	13
Section 4 – Connaissances, habilités et attitudes	15
4.1 Connaissances	15
4.2 Habilités	15
4.3 Attitudes	15
Section 5 – Suggestions relatives à la Formation	16
DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER	17
1. Liste des compétences cibles du futur programme d’études	17
2. Matrice des compétences	18

Référentiel de formation	19
PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION	20
VOCABULAIRE	21
Partie I	23
1. Synthèse du programme de formation	23
2. Buts du programme de formation	24
3. Compétences visées et matrice des objets de formation	25
3.1. Liste des compétences objets de formation	25
3.2. Matrice des objets de formation	25
4. Objectifs généraux	27
5. Objectifs opérationnels	28
5.1. Définition des objectifs opérationnels	28
5.2. Les objectifs opérationnels de premier niveau	28
6. Logigramme	29
Partie II	30
Modules de formation	30
Référentiel d'évaluation	65
1. Module P1 : Le métier et le processus de formation	66
2. Module P2 : Analyse du marché	68
3. Module P3 : Prospection d'un client	70
4. Module P4 : Négociation d'une vente	72
5. Module P5 : Contraction d'une vente	74
6. Module P6 : Traitement des dossiers administratifs	77
7. Module P7 : Livraison de produits	79
8. Module P8 : Fidélisation	81
9. Module P9 : Intégration en milieu professionnel	83
10. Modules G1 à G10 (sauf G8) : Modules générales et transversales	84

Référentiel de métier et de compétences

PREAMBULE

Le référentiel de métier-compétences a comme première finalité de tracer le portrait le plus fidèle possible de la réalité d'un métier et de déterminer les compétences requises pour l'exercer.

Dans l'élaboration d'un curriculum de formation professionnelle, le référentiel de métier-compétences va servir de base pour structurer le référentiel de formation.

Le référentiel de métier-compétence, utilisé comme finalité des apprentissages, contribue à assurer le développement des compétences et facilite la certification et la reconnaissance des compétences.

Le référentiel de métier-compétence contribue à la mise en place d'un système de validation des acquis et de l'expérience (VAE).

PREMIERE PARTIE : LE METIER

Section 1 – Données générales sur le métier

1.1 Présentation du métier

Le métier de Télévendeur ou Conseiller Client à distance appartient au secteur Service et au sous-secteur Commerce.

Autres appellations :

- Téléacteur,
- Vendeur par téléphone,
- Vendeur d'espace publicitaire.

L'accès à ce métier exige l'obtention d'un diplôme BEP télévendeur.

Le télévendeur exerce son métier essentiellement au téléphone. Il renseigne la clientèle par téléphone, enregistre des commandes et effectue les relances clients. Il gère un fichier client. Il doit généralement suivre un guide d'entretien téléphonique. Ses objectifs sont : la vente, l'évaluation de la satisfaction des clients.

En plus des compétences liées à la vente, le titulaire de poste doit savoir manipuler les outils informatiques.

Le titulaire organise son travail de la semaine. Il bénéficie d'une large autonomie mais sous le contrôle de son chef hiérarchique.

Sa réussite dans le travail dépend du nombre de clients contactés et sur le chiffre d'affaires réalisé.

Le titulaire de poste peut exercer comme salarié dans toute entreprise commerciale en tant que responsable ou encadreur. Mais il est aussi capable de créer sa propre entreprise.

Il doit appliquer strictement les instructions précises dont il dispose et savoir les adapter selon les clients.

Il assure l'ambiance et maintient une bonne relation au sein de son équipe.

Vue l'évolution technologique que le pays tente de suivre tant bien que mal, la vente en ligne appelé représente une réelle opportunité pour l'emploi à Madagascar.

Les principales activités du télévendeur se résument comme suit :

- Prospecter la clientèle potentielle,
- Négocier des ventes de biens et de services,
- Fidéliser les clients.

1.2 Exigences du métier

Exigences physiques :

- Concentration,
- Endurance,
- Un bon seuil de tolérance au stress.

Exigences intellectuelles :

- Connaissance des produits à vendre,
- Connaissances informatiques,
- Maîtrise des logiciels dédiés à la vente à distance.

Exigences comportementales :

- Ecoute active,
- Convivialité,
- Réactivité,
- Patience, intelligence émotionnelle,
- Force de persuasion,
- Adaptabilité, disponibilité,
- Sens de l'organisation,
- Ponctualité,
- Esprit d'équipe.

1.3 Conditions d'entrée sur le marché du travail

Perspectives d'emploi

La vente à distance représente une filière qui commence à prendre de l'ampleur dans la Grande Ile, et surtout au niveau des grands centres urbains.

Le télévendeur est rémunéré en fonction de ses résultats et doit tenir les objectifs de vente fixés. Un salarié du métier peut être rémunéré à plus de 350 000 Ar.

Critères de sélection des employeurs pour les candidats

Les exigences actuelles des employeurs sont basées sur des critères tels que :

- Forte motivation,
- Technique de vente,
- Maîtrise des outils informatiques,
- Bonne élocution,
- Maîtrise des techniques de communication et d'expression en langues étrangères (français, anglais, ...),
- Capacité rédactionnelle.

Lors de l'entretien d'embauche, le titre d'études des candidats et leur expérience professionnelle comptent beaucoup lors du recrutement.

Ils doivent passer une visite d'aptitude à l'embauche.

Un contrat de travail est établi au cours de leur prise de service.

1.4 Equipement et matériel utilisés

Travaillant dans un centre d'appels (plateforme téléphonique, call center), le télévendeur est équipé de :

- Un téléphone,
- Un ordinateur (mis en réseau / intranet / Internet) pourvu d'un logiciel de gestion de compte,
- Un casque relié au téléphone (avec fil ou en bluetooth)
- Imprimante,
- Photocopieuse,
- Scanner,
- Groupe électrogène,
- ...

1.5 Conditions de travail

Lieu de travail

Le télévendeur travaille à temps plein, à temps partiel ou en complément d'une autre activité. Les lieux de travail sont des entreprises, des sociétés de service, des centres d'appel, des agences de publicité, des régies publicitaires. Parfois l'activité peut se faire à domicile.

Le travail du télévendeur s'exerce en position assise dans un bureau individuel.

En général, l'horaire de travail du titulaire de poste est de 44 heures par semaine. Il est parfois décalé en fonction de la nature et de la disponibilité des publics prospectés (le soir par exemple).

Les périodes de pause sont de courte durée, le stress et la tension souvent présents.

Risques et maladies professionnelles

L'utilisation d'ordinateur, presque en permanence, peut provoquer des maladies oculaires. Et la position assise du titulaire de poste risque d'entraîner chez lui, des problèmes de la circulation sanguine. D'ailleurs, le risque d'électrocution demeure avec certains contacts avec câble d'alimentation électrique.

1.6 Responsabilités de la personne

Le titulaire de poste est responsable du matériel installé dans son bureau. Il assure la qualité de service selon les attentes de la clientèle. Et il doit être capable d'assurer son service 24/7.

1.7 Interactions opérationnelles

Le télévendeur agit sous l'autorité de son supérieur hiérarchique (DA, directeur commercial, chef des vente, ...).

Il travaille avec les membres du personnel placés sous sa responsabilité.

1.8 Possibilités de promotion

Avec de l'expérience, le télévendeur peut devenir superviseur d'équipe ou chef de plateau. Il pourra aussi prétendre à d'autres fonctions commerciales au sein d'une entreprise.

En cas d'extension, comme l'ouverture d'une nouvelle agence, un télévendeur affecté sur place peut devenir Chef d'agence après avoir multiplié ses expériences.

Mais la promotion doit aussi être en rapport aux objectifs, performances et potentiel, résultats et productivité.

1.9 Formation

La principale formation pour être un bon télévendeur est d'avoir la fibre commerciale. Il faut savoir vendre et savoir faire face aux objections et aux demandes de son interlocuteur.

La situation de la formation à Madagascar

La baisse des recettes totales de l'Etat et la suspension des aides extérieures ont conduit à des coupes budgétaires importantes dans les dépenses d'éducation depuis 2009. Une importante chute des dépenses totales d'éducation en volume s'est produite depuis 2009. Elles ont varié de 585 Milliards d'Ariary en 2009 à 562 Milliards d'Ariary en 2011.

Source : Rapports économiques et financiers du Ministère de l'Economie et MEN

Et le financement de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (ETFP) qui ne représente qu'une infime partie du budget alloué à l'éducation en a subi les conséquences.

En 2014, 75 établissements publics ETPF sont recensés sur le territoire national. Mais aucun d'entre eux ne dispense pas encore une véritable formation d'télévendeur. Pour le moment, les centres de formation pourvus du secteur Tertiaire ne développent tout au plus que la filière classique Technique Commerciale (G3).

Section 2 – Analyse des tâches et des opérations

2.1. Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et opérations est présenté aux pages suivantes. Les tâches sont des actions qui permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations renseignent, pour leur part, sur les étapes de réalisation des tâches et sont reliées aux méthodes, techniques ou habitudes de travail.

Dans le tableau, les tâches figurent sur l'axe vertical à la gauche et sont numérotées de 1 à (x). Les opérations associées à chacune se trouvent à l'horizontale, avec une numérotation de deuxième niveau (1.1, 1.2, 1.3....).

TACHES	OPERATIONS					
1. Prospecter des clients potentiels	1.1 Elaborer un projet de prospection	1.2 Bien connaître les aspects techniques des produits à vendre	1.3 Faire des publicités (plaque, Télé, radio, Facebook, website, sms, flyers)	1.4 Promouvoir des offres spéciales à chaque événement	1.5 Proposer des visites pour les représentants	
2. Renseigner la clientèle par téléphone	2.1 Contacter la clientèle	2.2 Apporter des réponses claires à ses attentes	2.3 Conseiller la clientèle en développant un argumentaire de vente	2.4 Mener des enquêtes de satisfaction		
3. Assurer l'enregistrement des commandes	3.1 Accueillir les clients au téléphone	3.2 Prendre les commandes	3.3 Traiter les commandes afin d'assurer le suivi commercial	3.4 Comptabiliser les ventes		
4. Effectuer la relance des clients	4.1 Identifier les clients débiteurs	4.2 Contacter le gestionnaire de compte pour vérification	4.3 Négocier avec les banques afin d'accélérer la procédure	4.4 Valider le chèque		

2.2. Informations complémentaires au sujet des tâches

Les spécialistes ont été amenés à se prononcer sur la fréquence d'exécution, la complexité et l'importance relative de chacune des tâches. Le tableau suivant présente l'information recueillie à cet égard. Les spécialistes se sont prononcés sur ces questions et les chiffres indiqués constituent des moyennes de leurs estimations.

Tâches	Pourcentage estimé du temps de travail	Degré de complexité de 1 à 5	Importance relative De 1 à 5
1.Prospecter des clients potentiels	25 %	4	5
2.Renseigner la clientèle par téléphone	25 %	4	4
3. Assurer l'enregistrement des commandes	30 %	4	5
4.Effectuer la relance des clients	20 %	4	4
Ensemble du temps de travail	100 %		

2.3. Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier d'télévendeur est le suivant :

METIER :	
PROCESSUS DE REALISATION	
1 ^{ère} étape	Organiser le travail
2 ^{ème} étape	Réaliser le travail
3 ^{ème} étape	Contrôler le travail
4 ^{ème} étape	Communiquer avec l'équipe

Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 : Prospecter des clients potentiels	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
Degré d'autonomie : Travail en équipe supervisé	Santé et sécurité : Il suffit d'être bien portant mentalement et physiquement.
Références : Liste de clients effectifs ou potentiels, manuel de procédure,...	Autonomie : Selon le cas, mais en général, une validation du supérieur hiérarchique est toujours nécessaire.
Matériel utilisé : Téléphone et ordinateur avec connexion internet, ...	Quantité : Détection de nouveaux clients
Consignes particulières : Consigne du chef hiérarchique	Qualité : Qualité de service
Conditions environnementales : Bureau bien aéré, ambiance de travail	Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Sens de l'organisation, rigueur
Interactions : avec les membres de l'équipe	

TÂCHE 2 : Renseigner la clientèle par téléphone	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
Degré d'autonomie : Travail en équipe	Santé et sécurité : Bien portant mentalement et physiquement
Références : Manuel de procédure, fiche clients, ...	Autonomie : Autonome
Matériel utilisé : Ordinateur et téléphone avec casque, ...	Quantité : Propositions commerciales
Consignes particulières : Consigne du chef hiérarchique	Qualité : Satisfaction des clients
Conditions environnementales : Bureau bien aéré	Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Aisance téléphonique, bonne élocution, prudence, tact, écoute active
Interactions : avec la clientèle	

TÂCHE 3 : Assurer l'enregistrement des commandes	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : Travail en équipe</p> <p>Références : Manuel de procédure, ...</p> <p>Matériel utilisé : Téléphone et ordinateur avec connexion internet, ...</p> <p>Consignes particulières : Consigne du chef hiérarchique, bons de commande</p> <p>Conditions environnementales : Bureau bien aéré, ambiance de travail</p> <p>Interactions : avec les autres membres de l'équipe</p>	<p>Santé et sécurité : Il suffit d'être bien portant mentalement et physiquement.</p> <p>Autonomie : Autonome</p> <p>Quantité : Délai d'exécution</p> <p>Qualité : Client satisfait</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Aisance téléphonique, prudence, rapidité, tact, sens de négociation</p>

TÂCHE 4 : Effectuer la relance des clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : Travail individuel</p> <p>Références : Manuel de procédure, ...</p> <p>Matériel utilisé : Ordinateur et téléphone</p> <p>Consignes particulières : Consigne du chef hiérarchique</p> <p>Conditions environnementales : Bureau bien aéré</p> <p>Interactions : avec le gestionnaire de compte</p>	<p>Santé et sécurité : Bien portant mentalement et physiquement</p> <p>Autonomie : Autonome</p> <p>Quantité : Délai de recouvrement</p> <p>Qualité : Règlement des dettes</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Prudence, rigueur, tact, aisance téléphonique</p>

Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes

4.1 Connaissances

- Technique de télévente
- Langues de communication
- Mathématiques financières
- Notions statistiques
- Comptabilité générale
- Informatique (logiciels de gestion)
- Notions économiques de base
- Contexte économique national et international sur l'entreprise
- Droit social
- Droit civil
- Droit commercial
- Droit fiscal
- Eléments fondamentaux relatifs aux fondements, bases et cadre des activités commerciales

4.2 Habiletés

- Cognitives : planification, capacité d'analyse, prise de décision
- Psychomotrices : manipulation d'outils informatiques et de matériel de communication (téléphone), dextérité
- Communicatives (maîtrise de langues étrangères, à part la langue malgache)

4.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : gestion de stress, contrôle des émotions, sens de l'initiative et des responsabilités
- Sur le plan interpersonnel : respect des consignes, autorité naturelle, respect des autres, facilité de communication dans un esprit d'ouverture, sens de la discrétion
- Sur le plan professionnel : conscience professionnelle, honnêteté, éthique professionnelle, sens du service, utilisation professionnelle de tout le matériel à disposition

Section 5 – Suggestions relatives à la formation

Les personnes consultées pendant la période d'analyse, intéressées par l'opportunité d'une formation à venir, ont fait des suggestions sur la formation initiale d'télévendeur. De telles suggestions visent les contenus de formation à privilégier et les modes d'organisation. Pour les contenus de formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- Les techniques de télévente,
- La connaissance du fonctionnement de la publicité sur Internet,
- Les mathématiques appliquées,
- Latechnique de gestion,
- La technique de communication et d'expression,
- Les langues étrangères,
- Le montage d'un projet,
- Les logiciels dédiés à la télévente,
- Les matières juridiques,
- La manipulation d'outils informatiques.

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes ont souligné les points suivants :

- Sélectionner des personnes motivées,
- Dispenser une formation selon les normes en vigueur,
- Favoriser la documentation,
- Organiser des stages professionnels.

DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER

1. Liste des compétences cibles du futur programme d'études

Après analyse des informations recueillies durant l'AST et en considérant les différentes situations professionnelles nécessitant des compétences significatives, les professionnels ont arrêté la liste des compétences suivantes :

Compétences générales

1. Utiliser la langue malgache et des langues étrangères (français/anglais) en situation professionnelle
2. Appliquer des notions scientifiques
3. Appliquer des techniques de gestion en situation professionnelle
4. Appliquer les notions économiques de base
5. Appliquer des techniques commerciales
6. Appliquer des textes législatifs en situation professionnelle
7. Utiliser des logiciels dédiés à la vente à distance ou télévente
8. Rechercher un emploi

Compétences particulières

1. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
2. Identifier et choisir les produits en conformité à la commande du client
3. Manipuler les outils informatiques
4. Entretenir les outils de travail
5. Contribuer à la mise en page d'un site web
6. Préparer le poste de travail
7. Tenir un livre de gestion
8. Fixer le prix de vente
9. Calculer le stock
10. Etablir un compte de résultat
11. Dresser un plan de trésorerie
12. Effectuer les opérations de fin de service
13. Participer à l'approvisionnement
14. S'intégrer au milieu professionnel spécifique
15. Lancer une campagne publicitaire

Référentiel de formation

PRESENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION

Le programme de formation au métier de *télévendeur* est basé sur les orientations adoptées par le Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle en ce qui concerne la Formation Professionnelle. Il est conçu selon l'APC (approche par les compétences) priorisant la participation effective du milieu professionnel dans tout le processus.

Le programme de l'étude est développé en termes de compétences, exprimées comme des objectifs. Ces objectifs sont divisés en modules. De divers facteurs ont été maintenus dans l'esprit en développant le programme : les besoins de formation, la situation du travail, les buts, les stratégies et les moyens pour atteindre les objectifs.

Le programme de l'étude énumère les compétences qui sont les conditions minimales pour un diplôme des études professionnelles pour des étudiants dans les secteurs de la jeunesse et d'adulte. Il fournit également la base pour l'organisation des cours, des stratégies de planification d'enseignement, et concevoir d'instruction et des matériaux d'évaluation.

La formation mène à un diplôme de Brevet d'étude professionnelle (BEP) Télévendeur. Pour y accéder, les candidats à cette formation doivent être d'un niveau Classe de Troisième.

La durée du programme est de 3216 heures, dont 708 heures passées sur les compétences particulières exigées pour pratiquer la vente en ligne et 2508 heures sur des compétences transversales. Le programme de formation est divisé en 19 modules dont la durée varie de 36 à 612 heures. Cette durée comprend le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de l'obtention du diplôme.

Pour être admis au concours donnant accès au programme «*télévendeur*», il faut satisfaire aux conditions suivantes :

- Avoir le niveau Classe de 3^{ème} de l'enseignement secondaire ;
- Être âgé de moins de 25 ans ;
- Être admis au concours d'entrée en Première Année de formation.

VOCABULAIRE

Programme de formation professionnelle

Un programme est un ensemble cohérent de compétences à acquérir, formulé en termes d'objectifs et découpé en modules. Il décrit les apprentissages attendus du stagiaire en fonction d'une performance déterminée. Ses objectifs et son contenu sont obligatoires.

Buts de la Formation

Les buts du programme sont les énoncés des intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour un programme de formation donné.

Compétence

Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de connaissances, d'habiletés, d'attitudes et de comportements. Les compétences sont de deux types :

- Les **compétences** spécifiques portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service,
- Les **compétences** transversales portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

Objectifs Généraux

Les objectifs généraux servent à catégoriser les compétences à faire acquérir par le stagiaire. Ils servent à orienter et à regrouper les objectifs opérationnels.

Objectifs Opérationnels

L'objectif opérationnel est défini en fonction d'un comportement relativement fermé et décrit les actions et les résultats attendus du stagiaire. Il comprend cinq composantes :

- Le comportement attendu présente la compétence,
- Les conditions d'évaluation renseignent sur les conditions qui prévalent au moment de l'évaluation de sanction : contexte, matériel, etc.,
- Les précisions sur le comportement attendu décrivent des éléments essentiels à la compréhension de la compétence,
- Les critères particuliers de performance définissent des exigences à respecter et accompagnent chacune des précisions sur le comportement. Ils permettent de porter un jugement rigoureux sur l'atteinte de la compétence,
- Les critères généraux de performance définissent des exigences liées à l'accomplissement d'une tâche ou d'une activité et donnent des indications sur le niveau de performance recherché ou sur la qualité globale d'un produit ou d'un service. Ils sont rattachés à l'ensemble ou à plusieurs précisions sur le comportement attendu.

Module d'un programme

Subdivision autonome d'un programme de formation professionnelle formant en soi un tout cohérent et signifiant.

Crédit

Étalon servant à exprimer la valeur de chacun des modules d'un programme de formation en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme ; en sachant que l'unité correspond à 12 heures de formation.

Partie I

1. Synthèse du programme de formation

Nombre de modules : 19	Titres de programme : Télévendeur
Durée en heures : 3216	Code de programmes : TLV
Crédits : 268	Type de certification : Brevet d'Etude Professionnelle (BEP)

CODE	LE TITRE DE MODULE	HEURES	CRÉDITS*
TLV-01	P1 Le métier et le processus de formation	36	3
TLV-02	P2 Analyse du marché	96	8
TLV-03	P3 Prospection d'un client	156	13
TLV-04	P4 Négociation d'une vente	72	6
TLV-05	P5 Contraction d'une vente	96	8
TLV-06	P6 Traitement des dossiers administratifs	48	4
TLV-07	P7 Livraison de produits	60	5
TLV-08	P8 Fidélisation	84	7
TLV-09	P9 Intégration en milieu professionnel	60	5
TLV-10	G1 Bases scientifiques	264	22
TLV-11	G2 Langues et Communication professionnelle	480	40
TLV-12	G3 Manipulation des outils informatiques	156	13
TLV-13	G4 Les logiciels de traitement de photo	48	4
TLV-14	G5 Logiciels de gestion	132	11
TLV-15	G6 Législation	480	40
TLV-16	G7 Gestion	612	51
TLV-17	G8 Recherche d'emploi	96	8
TLV-18	G9 Education Physique et Sportive	180	15
TLV-19	G10 Initiation à l'entrepreneuriat	60	5

1. Buts du programme de formation

Ce référentiel de formation vise à former des personnes aptes à exercer le métier de « *Télévendeur* ». Les buts de la formation sont basés sur les orientations de l'enseignement technique et de la formation professionnelle à Madagascar et tiennent compte de la nature spécifique du métier.

Ces buts sont :

Développer l'efficacité dans la pratique d'une vente en ligne

- Pour enseigner les apprenants à exécuter des tâches et des activités de vente à distance correctement à un niveau acceptable de la compétence pour l'entrée dans le marché du travail.
- Pour préparer les apprenants à exécuter d'une manière satisfaisante son travail selon :
 - ✓ Des qualifications intellectuelles et techniques permettant de faire des choix sages dans des tâches de mise en œuvre ;
 - ✓ L'éthique professionnelle et le sens de la responsabilité ;
 - ✓ Un souci constant pour la salubrité professionnelle et la sûreté ;
 - ✓ Des bonnes habitudes de recherche ;
 - ✓ Une attention et une précision pendant le travail de télévente ;
 - ✓ Des habitudes de travail ordonnées.

Assurer l'intégration dans le marché du travail

- Pour familiariser les apprenants avec le marché du travail en général, et en particulier, avec le métier de télévendeur.
- Pour familiariser les apprenants avec leurs droits et responsabilités en cours de travail.
- Pour aider les apprenants à développer le souci pour les droits et espérances de leurs clients.

Stimuler le développement personnel et l'acquisition de la connaissance commerciale

- Pour stimuler l'indépendance, un sens de la responsabilité et le désir de réussir.
- Pour aider les apprenants à développer les qualifications obtenues à l'issue de la formation et à acquérir de bonnes méthodes de travail.
- Pour aider les apprenants à comprendre les principes sous-tendant les techniques utilisées.

Assurer la mobilité du travail

- Pour aider les apprenants à développer une attitude positive envers le changement technologique et les nouvelles situations.
- Pour aider les apprenants à développer les qualifications exigées pour apprendre et obtenir l'information.
- Pour aider les apprenants à se préparer à une recherche créatrice de travail.

3. Compétences visées et matrice des objets de formation

3.1 Liste des compétences objets de formation

Les compétences particulières se concentrent sur les tâches et les activités qui sont directement utiles dans le métier.

Les compétences transversales impliquent des activités communes à plusieurs tâches ou situations. Elles couvrent, par exemple, les principes technologiques ou scientifiques que les étudiants doivent comprendre pour pratiquer le métier.

Compétences particulières

1. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
2. S'intégrer en milieu professionnel
3. Analyser le marché
4. Prospecter la clientèle potentielle
5. Négocier des ventes de biens et services
6. Contracter une vente
7. Traiter les dossiers administratifs
8. Respecter le contrat
9. Fidéliser la clientèle

Compétences transversales

1. Utiliser les langues de communication (malgache, français, anglais) en situation professionnelle
2. Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle
3. Appliquer les notions économiques de base
4. Appliquer des techniques de gestion informatisée en situation professionnelle
5. Utiliser des logiciels dédiés à la télévente
6. Appliquer des textes législatifs en situation professionnelle
7. Appliquer la notion de statistique
8. Appliquer la notion de comptabilité de base en situation professionnelle
9. Appliquer la technique de recherche d'emploi

3.2 Matrice des objets de formation

Le tableau est à double entrée permettant de voir les liens qui unissent les éléments placés à l'horizontale (compétences spécifiques) et ceux placés à la verticale (compétences transversales).

Le symbole (Δ) indique une corrélation entre une compétence particulière et une étape dans le procédé de travail. Le symbole (o) indique une corrélation entre un transversal et une compétence particulière.

La logique utilisée en construisant la grille influence l'ordre de cours. D'une manière générale, cet ordre suit une progression logique en termes de complexité d'apprendre impliquée et du développement de l'autonomie des étudiants. L'axe vertical de la grille montre les compétences directement liées à la pratique d'un métier spécifique. Ces compétences sont arrangées dans un ordre relativement fixe ; donc, on devrait enseigner les modules, tant que possible, dans l'ordre représenté sur la grille. On devrait enseigner les modules comprenant les compétences transversales sur l'axe horizontal par rapport à ceux sur l'axe vertical. Ceci signifie que quelques modules sont nécessaires à d'autres, alors que d'autres modules sont enseignés concurremment.

2. Objectifs généraux

Les objectifs généraux du *programme Téléventes* sont présentés ci-dessous, avec le rapport principal de chaque objectif opérationnel de premier niveau correspondant.

Pour développer chez les apprenants les compétences requises pour intégrer harmonieusement dans l'établissement de formation et pour travailler des environnements

- Déterminer leur convenance au métier et au processus de formation.

Pour développer chez les apprenants les compétences requises pour exercer le métier

- Accueillir les clients au téléphone afin de découvrir leurs attentes.
- Traiter les commandes afin d'assurer le suivi commercial.
- Faire des publicités.

Pour développer chez les apprenants les compétences requises pour prospecter la clientèle potentielle

- Élaborer un projet de prospection.
- Organiser une opération de prospection.
- Réaliser une opération de prospection.
- Analyser les résultats de l'opération de prospection.
- Transmettre les résultats de l'opération de prospection.

Pour développer chez les apprenants les compétences requises pour négocier des ventes de biens et de services

- Préparer la visite.
- Découvrir le client.
- Présenter l'offre au client.
- Conclure la négociation.
- Analyser et exploiter les résultats de la visite.

Pour développer chez les apprenants les compétences requises pour fidéliser les clients

- Exécuter les tâches consécutives aux visites.
- Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement.
- Suivre et fidéliser le client.
- Analyser les résultats du suivi et de la fidélisation de la clientèle.
- Suivre les activités et les résultats.
- Transmettre les résultats de l'activité.

5. Objectifs opérationnels

5.1 Définition des objectifs opérationnels

Un objectif de premier niveau est défini pour que chaque compétence soit développée. Des compétences sont organisées en programme de formation intégré conçu pour préparer des apprenants à exercer le métier. Cette organisation systématique des compétences produit de meilleurs résultats globaux de formation par des objectifs d'isolement.

Plus spécifiquement, elle assure une progression douce d'un objectif au prochain, optimise le temps de formation en éliminant la répétition inutile, et intègre et renforce le matériel d'étude.

5.2. Les objectifs opérationnels de premier niveau sont les cibles principales et forcées de teaching/learning et ils sont spécifiquement évalués pour la certification. Il y a deux genres d'objectifs opérationnels : comportemental et situationnel.

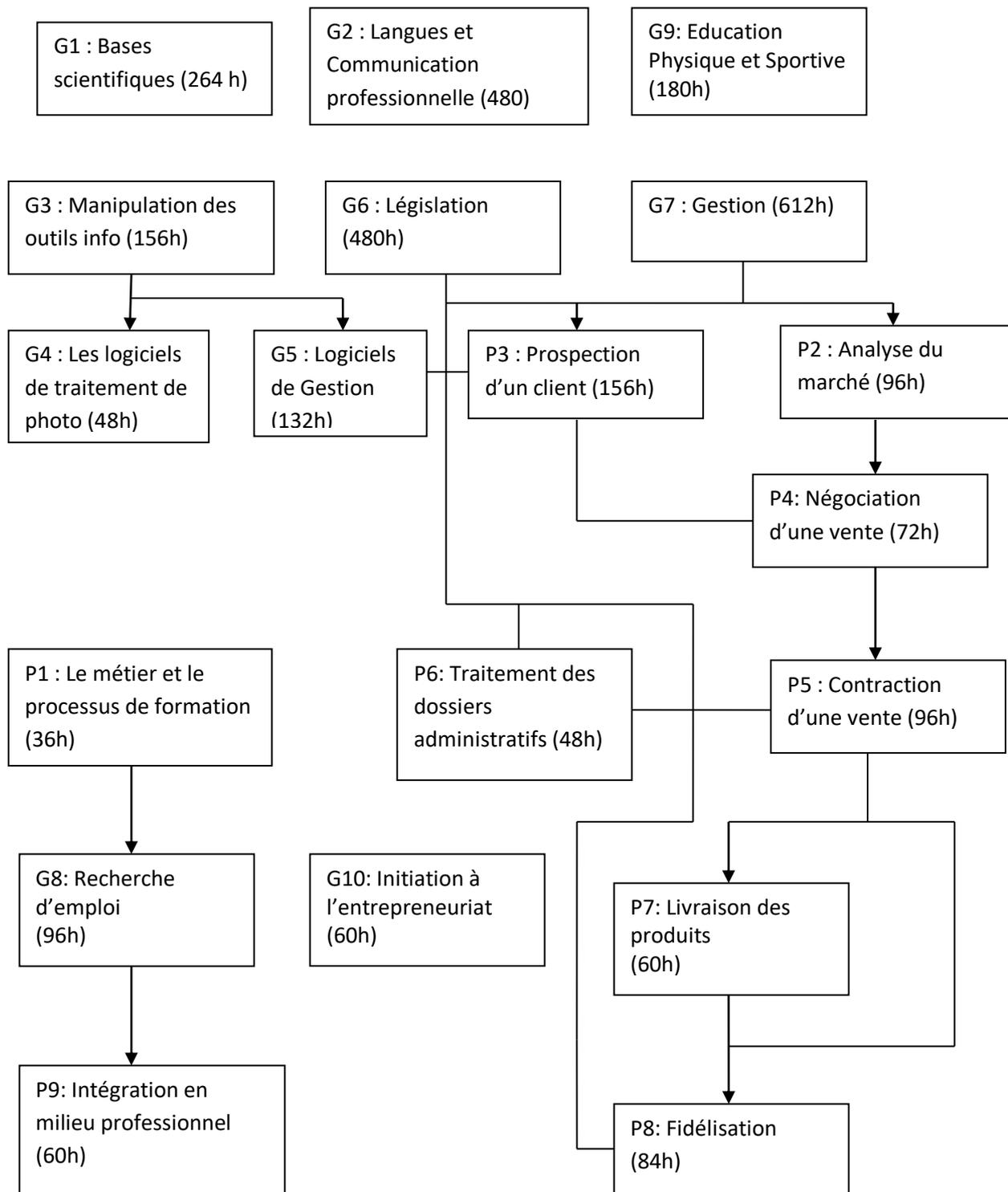
- **Un objectif comportemental** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats prévus de l'apprenant vers la fin d'une étape de formation. L'évaluation est basée sur des résultats prévus.
- **Un objectif situationnel** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases principales d'une situation de formation. Il tient compte des résultats pour changer d'un apprenant à l'autre. L'évaluation est basée sur la participation de l'apprenant aux activités du contexte de formation.

A l'issue de la formation, chaque apprenant disposera d'une méthode pratique et éprouvée pour maîtriser chacune des étapes du cycle de vente par téléphone, de la prospection à la fidélisation, soit :

- Optimiser la prospection et cibler les prospects à fort potentiel,
- Adopter les comportements qui favorisent la communication à distance,
- Susciter rapidement l'intérêt du prospect pour ouvrir le dialogue,
- Créer et/ou découvrir les besoins réels, les motivations d'achat et les freins de l'interlocuteur,
- Démontrer les bénéfices de l'offre pour l'interlocuteur,
- Préparer et mener efficacement la négociation pour défendre ses marges,
- Comprendre et rebondir sur les objections avec empathie et pertinence,
- Conclure et verrouiller les ventes sans délais,
- Fidéliser le client en posant les bases d'un partenariat durable.

Note : Les programmes accompagnés d'un Tableau d'analyse et de planification (TAP) n'ont pas des objectifs opérationnels du deuxième niveau.

3. Logigramme



Partie II

MODULE P1 : LE METIER ET LE PROCESSUS DE FORMATION

Code : TLV-01	durée : 36 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU OBJECTIF SITUATIONNEL	
RÉSULTATS PRÉVUS En participant aux activités décrites du contexte d'étude selon les critères indiqués, les apprenants pourront déterminer leur aptitude au métier et au processus de formation	
CARACTÉRISTIQUES À l'issue de ce module, les étudiants pourront : <ul style="list-style-type: none">✓ Se familiariser de la nature du métier,✓ Comprendre le programme de formation,✓ Confirmer leur choix de carrière.	
CONTEXTE D'ÉTUDE	
PHASE 1 : L'information sur le métier <ul style="list-style-type: none">✓ Se renseigner sur le travail de télévendeur.✓ Se renseigner sur la nature et les conditions du travail (c.-à-d. tâches, conditions de travail, etc.).✓ Présenter les informations recueillies pendant une réunion et une discussion de groupe des impressions personnelles du métier.	
PHASE 2 : L'information sur le programme et participation au processus de formation <ul style="list-style-type: none">✓ Discuter les qualifications, les aptitudes et la connaissance requises pour pratiquer le métier.✓ Se familiariser avec le programme de formation.✓ Discuter comment le programme de formation les prépare pour trouver l'emploi dans le commerce en ligne.✓ Donner leurs premières impressions du métier et du processus de formation.	
PHASE 3 : Évaluation et confirmation de choix de carrière Écrire un rapport dans lequel ils : <ul style="list-style-type: none">✓ décrivent leurs préférences, aptitudes et intérêts en ce qui concerne la télévente,✓ évaluent leur choix de carrière en comparant les différentes facettes et demandes du métier à leurs propres aptitudes et intérêts.	

DIRECTIVES D'INSTRUCTION

Le professeur devrait :

- Créer un environnement favorisant la croissance et le développement personnels de professionnel,
- Encourager les étudiants à engager la discussion et à exprimer leurs avis,
- Faire participer les étudiants dans l'étude,
- Fournir aux étudiants les moyens d'acquérir une compréhension claire et objective du métier,
- Fournir aux étudiants les moyens pour évaluer honnêtement et objectivement leur choix de carrière,
- Organiser les visites aux établissements liés au commerce en ligne,
- Mettre à disposition la documentation de référence appropriée disponible aux étudiants (par exemple l'information sur le métier, les programmes de formation, les manuels, etc.),
- Aider les étudiants à rencontrer les spécialistes du métier.

CRITÈRES DE PARTICIPATION

PHASE 1 :

- Rassembler les informations sur la plupart des matières à couvrir
- Exprimer leurs opinions sur le métier lors d'une réunion de groupe, mettant en commun les informations qu'ils ont collectées

PHASE 2 :

- Donner leur avis sur quelques conditions de pratique du métier
- Examiner la documentation de référence fournie
- Écouter soigneusement des explications
- Exprimer leurs opinions sur le programme de formation lors d'une réunion de groupe
- Exprimer clairement leurs réactions

PHASE 3 :

- Écrire un rapport pour :
 - ✓ résumer leurs préférences, intérêts, aptitudes et qualités personnelles,
 - ✓ expliquer clairement comment ils sont arrivés à leur choix de carrière,
 - ✓ expliquer pourquoi ils ont choisi de continuer ou abandonner le programme de formation.

MODULE P2 : ANALYSE DU MARCHÉ

Code : TLV-02	Durée :96 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de mieux connaître les besoins et comportements des clients face aux produits à vendre.	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES <ul style="list-style-type: none">- Selon des instructions- Déterminer les objectifs à atteindre- Employer :<ul style="list-style-type: none">• les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits,• un fichier client.- Utiliser des outils de communication et informatiques	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none">- Potentiel du marché évalué,- Clientèle informée et conseillée selon un argumentaire de vente,- Fidélisation des clients,- Travail précis et méthodique.	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
DETECTION DES OPPORTUNITES DE MARCHÉ	<ul style="list-style-type: none">- Exploitation des sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits- Exploitation des informations informatisées relatives à la clientèle- Compréhension des attitudes et comportements des clients face à un choix de produit...
OBTENTION DE REPONSES A DES QUESTIONS COMMERCIALES	<ul style="list-style-type: none">- Validation d'un prix de vente- Test d'un nouveau produit- Lancement d'une campagne publicitaire,- Réalisation d'une étude de satisfaction...
ANALYSE DE LA CONCURRENCE	<ul style="list-style-type: none">- Anticipation des menaces- Découverte de l'offre commerciale environnante- Recherche et sélection des informations permettant de s'améliorer

MODULE P3 : PROSPECTION D'UN CLIENT

Code : TLV-03	Durée :156 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de développer les ventes du commercial tout en sachant transformer des cibles potentielles en clients réguliers.</p> <p>CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selon des instructions - Déterminer les objectifs à atteindre - Employer les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, un fichier prospect, un progiciel de gestion - Utilisation des outils de communication et informatiques <p>CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clientèle potentielle prospectée, - Clientèle informée et conseillée selon un argumentaire de vente, - Fidélisation des clients, - Travail précis et méthodique. 	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
ELABORATION D'UN PROJET DE PROSPECTION	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits - Exploitation des informations informatisées relatives à la clientèle - Elaboration d'une stratégie de prospection - Présentation du projet
ANALYSE DE LA PROSPECTION	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un plan de prospection - Construction et/ou mise à jour d'un fichier prospect - Conception des outils d'aide à la prospection tels que fiches prospect, plan d'appel téléphonique, ... - Contact avec le prospect par différentes techniques relationnelles dans des situations de face à face, d'appels téléphoniques, de publipostages, ... - Traitement et exploitation des contacts résultant de l'opération de prospection - Prise de rendez-vous avec le prospect - Analyse des résultats : <ul style="list-style-type: none"> • Calcul des ratios de prospection, • Ecart avec les objectifs, • Recherche des causes des écarts, • Détermination des éventuelles corrections à apporter - Production d'une synthèse écrite - Présentation orale de cette synthèse

MODULE P4 : NEGOCIATION D'UNE VENTE

Code : TLV-04	Durée :72 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de développer les ventes du commercial tout en sachant influencer et convaincre la clientèle.	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES <ul style="list-style-type: none">- Selon des instructions- Déterminer les objectifs à atteindre- Employer :<ul style="list-style-type: none">• les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits,• un fichier client.- Utilisation des outils de communication et informatiques	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none">- Contact établi avec les clients- Clientèle informée et convaincue selon un argumentaire de vente,- Travail précis et méthodique.	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
PRÉPARATION DE L'ACTION	<ul style="list-style-type: none">- Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées- Fixation des objectifs- Regroupement des éléments matériels nécessaires à l'action
DECOUVERTE DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none">- Etablissement du contact en utilisant des techniques relationnelles- Collecte d'informations sur la situation du client en utilisant des techniques de questionnement<ul style="list-style-type: none">· Question ouverte· Question fermée· Question miroir· Question alternative· Question de recentrage- Pratique de l'écoute active- Détermination des motivations et des freins
PRÉSENTATION DE L'OFFRE COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none">- Présentation des produit(s) et/ou des services- Argumentation- Présentation du prix- Traitement des objections- Négociation des prix et des conditions- Validation de la découverte

<p>CONCLUSION DE LA NEGOCIATION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Repérage des signaux d'achat - Conclusion de la vente en restant concentré sur ses objectifs et en s'assurant de défendre les intérêts des deux parties (méthode de conclusion de vente universelle) - Consolidation de la relation avec le client - Prise de congéen développant une relation privilégiée
<p>ANALYSE DES RESULTATS DE L'ACTION</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Notation des éléments essentiels - Exploitation des résultats

MODULE P5 : CONTRACTION D'UNE VENTE

Code : TLV-05	Durée :96 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de développer les ventes du commercial tout en sachant consentir une promesse de vente.</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none"> - Selon des instructions - Déterminer les objectifs à atteindre - Employer : <ul style="list-style-type: none"> • les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, • un fichier client, • un progiciel de gestion. - Utilisation des outils de communication et informatiques 	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Offre acceptée par la clientèle, - Clientèle informée et conseillée selon un argumentaire de vente, - Travail précis et méthodique. 	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
DETERMINATION DU PRIX DANS LA VENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Distinction de l'exigence d'un prix dans la vente de la jurisprudence des contrats cadre dans lesquels le prix de vente est imposé par le vendeur - Fixation du prix
OPERATION DE TRANSFERT DE PROPRIETE	<ul style="list-style-type: none"> - Détermination de la date de transfert - Vente de la chose (d'objets de la vente)
ETABLISSEMENT DES CONTRATS PREPARATOIRES A LA VENTE	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des accords de négociation : <ul style="list-style-type: none"> · Précision des engagements des partenaires · Mise à charge de véritables obligations contractuelles - Adoption d'un pacte de préférence afin que l'une des parties s'engage envers l'autre à conclure la vente de préférence à toute autre personne - Concrétisation d'une promesse de vente - Etablissement d'un contrat-cadre par lequel les parties prévoient la conclusion de contrats ultérieurs selon certaines modalités

FORMATION DU CONTRAT	<ul style="list-style-type: none"> - Adoption d'un principe de consensualisme - Adoption des modalités de vente - Respect des effets de la vente
RESPECT DES OBLIGATIONS DU VENDEUR	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement relatif aux obligations contractuelles d'information - Délivrance de la chose vendue en mettant matériellement le bien à la disposition de l'acheteur - Action de garantie du vendeur afin que le produit acheté corresponde à celui décrit par le vendeur et aux attentes de l'acheteur - Engagement du vendeur à assurer la sécurité découlant de la responsabilité contractuelle de sécurité et de la responsabilité du fait des produits défectueux
RESPECT DES OBLIGATIONS DE L'ACHETEUR	<ul style="list-style-type: none"> - Engagement de l'acheteur à payer le prix fixé selon les modalités de paiements prévues - Engagement de l'acheteur à venir chercher la chose achetée

MODULE P6 : TRAITEMENT DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS

Code :TLV-06	Durée :48 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de développer les ventes du commercial tout en sachant assurer le traitement des dossiers administratifs.</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none"> - Selon des instructions - Déterminer les objectifs à atteindre - Exploiter : <ul style="list-style-type: none"> • les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, • les textes législatifs relatifs à la télévente. - Utilisation des outils de communication et informatiques 	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction de la clientèle, - Ravitaillement assuré, - Livraison garantie, - Travail précis et méthodique. 	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
CREATION DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Conception, - Production, - Reproduction et duplication
TRAITEMENT DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Inventaire, - Classification, - Classement et description
ÉVALUATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Etablissement du calendrier de conservation, - Réévaluation, - Respect du délai et de la règle de conservation
ENTREPOSAGE DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Entrepôt de documents semi-actifs, - Préservation, conservation et archivage
COMMUNICATION DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation et circulation des documents administratifs - Rappel de documents, - Consultation de documents, - Demande de renseignements, - Diffusion et distribution

MODULE P7 : LIVRAISON DE PRODUITS

Code :TLV-07	Durée :60 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant d'assurer la livraison du produit commandé et acheté par le client.	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES <ul style="list-style-type: none">- Selon des instructions- Déterminer les objectifs à atteindre- Employer :<ul style="list-style-type: none">• l'adresse du destinataire (client acheteur),• les techniques de conditionnement et d'emballage.- Utilisation des outils de communication et informatiques	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none">- Clientèle satisfaite,- Fidélisation des clients,- Travail précis et méthodique.	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
RECEPTION DES PRODUITS COMMANDES	<ul style="list-style-type: none">- Vérification du paiement- Test des produits- Etablissement d'un bon de livraison
LIVRAISON DES PRODUITS	<ul style="list-style-type: none">- Conditionnement et mise en paquet des produits- Identification du client acheteur- Livraison à domicile de la commande- Contrôle du déroulement de livraison

MODULE P8 :FIDELISATION

Code :TLV-08	Durée :84 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes méthodes permettant de développer les ventes du commercial tout en sachant informer, conseiller, et convaincre.</p>	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES	
<ul style="list-style-type: none">- Selon des instructions- Déterminer les objectifs à atteindre- Employer :<ul style="list-style-type: none">• les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits,• un fichier client,• un progiciel de gestion.- Utilisation des outils de communication et informatiques	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none">- Clientèle informée et conseillée selon un argumentaire de vente,- Fidélisation des clients,- Valorisation de l'entreprise,- Travail précis et méthodique.	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
SUIVI DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none">- Constitution ou tenu à jour des documents de suivi- Développement de l'information- Suivi de l'exécution : des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement<ul style="list-style-type: none">• Transmission des bons de commande au service concerné• Contrôle en liaison avec les services concernés de l'entreprise, du déroulement des livraisons, de la mise en service des produits commandés et de leur paiement

FIDELISATION DU CLIENT	<ul style="list-style-type: none"> - Relance des clients <ul style="list-style-type: none"> · Contrôle · Repérage de la date de relance · Réalisation de la démarche de relance - Réalisation des ventes de réapprovisionnement <ul style="list-style-type: none"> · Repérage de la date de réapprovisionnement · Prise de contact avec le client · Réalisation de l'opération - Suivi permanent de la satisfaction la clientèle <ul style="list-style-type: none"> · Collecte d'informations · Mesure du degré de satisfaction des clients · Dégagement des écarts significatifs · Proposition d'améliorations - Exploitation des opérations ponctuelles de fidélisation de la clientèle organisées par l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> · enquêtes de satisfaction, · supports de fidélisation, · événements commerciaux (animations chez les clients, foires, salons ...).
SUIVI DE L'ACTIVITE ET DES RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour du tableau de bord d'activité et calcul de ses résultats - Exploitation des informations issues du tableau de bord d'activité - Détermination des éventuelles corrections à apporter à l'activité pour améliorer les résultats
ANALYSE DES RESULTATS DE LA FIDELISATION DE LA CLIENTELE	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des informations issues des fichiers clients - Proposition de modalités de fidélisation de la clientèle
COMPTE RENDU DU SUIVI DE L'ACTIVITE ET DE SES RESULTATS	<ul style="list-style-type: none"> - Production d'une synthèse écrite - Présentation orale de cette synthèse

MODULE P9 : INTEGRATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Code : TLV-09	Durée :60 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU OBJECTIF COMPORTEMENTAL	
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent intégrer le milieu professionnel pour s'imprégner des conditions réelles de travail dans une entreprise.	
CONDITIONS POUR L'ÉVALUATION DES PERFORMANCES <ul style="list-style-type: none"> - A partir de consignes et de directives - A l'aide d'un journal de bord et d'un cahier de stage 	
CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - Travail soigné - Respect du processus de travail - Respect des normes de qualité - Respect des règles de santé, de sécurité et d'ergonomie - Communication efficace - Prise de notes structurée 	
CARACTÉRISTIQUES DE COMPORTEMENT PRÉVU	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
PREPARATION DU SEJOUR EN MILIEU DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> - Justesse des données recueillies relatives au stage - Choix approprié des ateliers ou entreprises de production en mesure de recevoir des apprenants - Justesse des données recueillies relatives à l'organisation de l'atelier ou de l'entreprise de production - Description correcte des tâches prévues pendant le stage - Activités décrites avec précision
REALISATION DES ACTIVITES EN MILIEU DE TRAVAIL	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des directives de l'atelier ou de l'entreprise d'accueil - Attitudes et comportements professionnels corrects - Habiletés de communication appropriées - Observation appropriée des activités - Participation correcte à la réalisation d'activités - Consignation correcte des informations dans le journal de bord
REDACTION D'UN RAPPORT FAISANT ETAT DES ACTIVITES EXERCEES	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction correcte et complète du rapport - Organisation structurée de l'information - Attention particulière à la qualité de la langue écrite
COMPARAISON DES PERCEPTIONS DU METIER AVEC LES REALITES DU METIER	<ul style="list-style-type: none"> - Exposé explicite sur les réalités du métier - Discussion pertinente sur les attitudes et les comportements exigés en milieu de travail - Comparaison juste entre les perceptions de départ et les réalités du métier

MODULE G1 : BASES SCIENTIFIQUES

Code : TLV-10	Durée : 264 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent appliquer les notions de mathématique et de statistique dans les activités de télévente.	
DESCRIPTION DU MODULE	
Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances scientifiques de base pour :	
<ul style="list-style-type: none">- Acquérir des méthodes de raisonnement logique,- Résoudre des problèmes scientifiques liés au métier.	
MATHEMATIQUE (144 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Equations du Premier Degré et du Second Degré	<ul style="list-style-type: none">- Cours théorique- Travaux dirigés
Fonctions numériques à variable réelle	
Suites numériques	
Fonctions logarithmes (logarithme népérien, logarithme décimal)	
Fonction exponentielle et puissance	
Algèbre : nombres complexes	
STATISTIQUE (120 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Séries statistiques à une variable	<ul style="list-style-type: none">- Cours théorique- Travaux dirigés
Dénombrements	
Probabilités	
Séries statistiques à deux variables	

MODULE G2 : LANGUES ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Code : TLV-11	Durée :480 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
OBJECTIF COMPORTEMENTAL	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent communiquer clairement et correctement dans la langue de communication (malagasy, française, anglaise), à l’oral et à l’écrit, dans les divers contextes liés à la profession.</p>	
DESCRIPTION DU MODULE	
<p>Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approprier les règles et les usages de la langue orale et écrite, de manière à être compris par l’ensemble des intervenants (employeurs, pairs, clients et autres), - S’exprimer dans une langue correcte avec l’aisance, la précision, l’efficacité et l’exactitude qui conviennent à ce que l’entreprise attend d’une professionnelle ou d’un professionnel du métier, - Effectuer une démarche de négociation à distance, - S’assurer de la bonne compréhension des besoins du prospect : entendre ou écouter, - Gérer la relation client, - Poser les bases d’un entretien de découverte efficace(discours adapté), - Amener l’interlocuteur ou le client à s’exprimer afin de découvrir ses attentes, - Produire des écrits professionnels. 	
MALAGASY (140 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Expression, compréhension et communication orale <ul style="list-style-type: none"> - langage oral - situations de communication orale 	<ul style="list-style-type: none"> - S’exprimer tout le temps en malagasy - Maintenir un milieu d’apprentissage interactif et accueillant - Modeler l’usage de la langue ainsi que l’utilisation des stratégies, démarches et ressources - Effectuer l’évaluation diagnostique et formative - Privilégier la pédagogie active - Donner du temps à l’apprenant pour exprimer ses opinions - Utiliser des supports audio et audiovisuels
Expression, compréhension et communication écrite	
Notions de linguistique appliquée	
Notions de littérature et civilisation malagasy	

FRANÇAIS (200 heures)

CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
<p>Les notions de communication professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - définition et processus - entreprise et communication - moyens de communication - types de communication - contenu de message - niveau de langage - langage non verbal - obstacles à la communication 	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer tout le temps en français - Maintenir un milieu d'apprentissage interactif et accueillant - Encourager l'apprenant à prendre des risques - Modeler l'usage de la langue ainsi que l'utilisation des stratégies, démarches et ressources - Effectuer l'évaluation diagnostique et formative - Privilégier la pédagogie active - Donner du temps à l'apprenant pour exprimer ses opinions - Utiliser des supports audio et audiovisuels
<p>Expression et communication orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - le téléphone - la communication téléphonique 	
<p>Expression et communication écrite</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ecrits professionnels - communication écrite - lettre professionnelle - CV - rapport de stage - rapport d'intervention - compte rendu 	
<p>Lexique et vocabulaire du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - lexique d'outils informatiques - lexique d'outils du web - jargons du métier, etc. 	
<p>Notions de littérature et civilisation françaises</p>	
ANGLAIS (140 heures)	
<p>Compréhension et production orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - telephoning - welcoming - presentations - meeting - listening and reading 	<ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer tout le temps en anglais - Maintenir un milieu d'apprentissage interactif et accueillant - Encourager l'apprenant à prendre des risques - Modeler l'usage de la langue ainsi que l'utilisation des stratégies, démarches et ressources - Effectuer l'évaluation diagnostique et formative - Donner du temps à l'apprenant pour exprimer ses opinions - Utiliser des supports audio et audiovisuels
<p>Compréhension et production écrite</p>	
<p>Lexique et vocabulaire du métier</p> <ul style="list-style-type: none"> - lexique d'outils informatiques - lexique d'outils du web - jargons du métier, etc. 	
<p>Notions de littérature et civilisation anglaises</p>	

MODULE G3 : MANIPULATION DES OUTILS INFORMATIQUES

Code : TLV-12	Durée :156 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent savoir manipuler un microordinateur dans le cadre des activités relatives à la vente à distance en tenant compte des innovations technologiques (NTIC).</p>	
DESCRIPTION DU MODULE	
<p>Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manipuler un ordinateur, - Exploiter les logiciels de traitement de texte, - Exploiter les logiciels de traitement des bases de données (Excel, Access, ...), - Exploiter les logiciels répondeurs (Aweber, Cybermailing, ...). 	
INITIATION A L'INFORMATIQUE (26 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Le microordinateur et ses périphériques	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre un ordinateur à la disposition de chaque apprenant - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Guider pas à pas les apprenants - Leur donner assez de temps pour assimiler - Effectuer des pratiques à 95%
La structure de l'ordinateur	
Le système d'exploitation	
Démarrage et principe de fonctionnement du matériel	
TRAITEMENT DE TEXTE (30 heures)	
Les systèmes d'exploitation	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Effectuer des pratiques à 95%
Windows	
Word	
TRAITEMENT DE BASE DES DONNEES (100heures)	
<p>Tableau Excel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation du tableur Excel <ul style="list-style-type: none"> • notions de base du tableau/description de l'écran : barre de menus, barre d'outils, environnement lignes/colonnes/cellules, accès au menu, déplacement dans une feuille de calcul, utilisation des menus contextuels. ✓ Le classeur <ul style="list-style-type: none"> • les onglets • nommer une feuille • insertion/suppression d'une feuille • gestion des feuilles (sélection continue/discontinue, copier, déplacer) 	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Effectuer des pratiques à 95%

<p>Création d'un tableau</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tableau simple : saisie de texte, de chiffres et de dates <ul style="list-style-type: none"> • saisie de formules : opérateur de base (+, -, *, /) • références relatives/absolues • glisser/couper/coller • recopie • générer des séries ✓ Modification d'un tableau <ul style="list-style-type: none"> • modification du contenu d'une cellule • insertion/suppression lignes-colonnes • gestion des options d'affichage • gestion des options d'impression ✓ Enregistrement de la feuille de calcul ✓ Mise en forme du tableau <ul style="list-style-type: none"> • gestion de la taille des lignes/colonnes • formats des nombres et dates • présentation du tableau (caractères, bordures, motifs, ...) • centrage multi-colonnes • formats automatiques ✓ Mise en page du tableau <ul style="list-style-type: none"> • marges, orientations, entête et pied de page • définition de la zone d'impression • aperçu avant impression • gestion manuelle des sauts de page • impression partielle ✓ Fonctions de calculs <ul style="list-style-type: none"> • somme, moyenne, min, max, etc. ... 	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Effectuer des pratiques à 95%
<p>Image – objet</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Création d'une image dans une feuille de calcul ✓ Création d'un objet dans une feuille de calcul 	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Effectuer des pratiques à 95%

<p>Graphiques</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sélection des données ✓ Utilisation de l'assistant graphique ✓ Position du graphique ✓ Création d'un document graphique ✓ Ajout, modification, suppression de texte de légende, de motifs, couleurs et de flèches 	<ul style="list-style-type: none"> - Privilégier la méthode « Apprendre en faisant » - Effectuer des pratiques à 95%
<p>Gestion de base de données</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Définition ✓ Utilisation de logiciels (Excel, Access) 	
<p>La recherche d'informations sur Internet et son exploitation (Web, Skype, Viber, Zoiper, ...)</p>	
<p>La gestion de l'information au travers de l'Intranet et des réseaux locaux (réseau à fil LAN, réseau sans fil WLAN, ...)</p>	
<p>Les équipements mobiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clés 3G+, 4G, - Box, - Clés WIFI 	
<p>L'élaboration et la production de synthèses écrites informatisées</p>	
<p>L'élaboration et la production de documents commerciaux multimédias</p>	
<p>Le mode de paiement en ligne (international) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paypal, - Payza, - Moneybookers, - Scripts (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, ...) 	
<p>Le mode de paiement à distance (national) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MVOLA, - Orange Money, - Airtel Money 	

MODULE G4 : LOGICIELS DE TRAITEMENT DE PHOTO

Code : TLV-13	Durée :48 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent utiliser un logiciel de traitement et de manipulation d'image (Photoshop, ...) dans les activités de télévente.</p>	
DESCRIPTION DU MODULE	
<p>Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances théoriques de base sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des différents outils du logiciel, - Les techniques de manipulation des images 	
TRAITEMENT D'IMAGES ET DESSIN VECTORIEL	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Initiation au logiciel de traitement d'images : réglage des paramètres, gestion des calques, numérisation, colorimétrie et réglage de l'image, séparation ou conversion en mode RVB, CMJN, redimensionner, recadrage, retouche, détourage, taille et poids d'image, dimensions de sortie, scripts/automatisation, les principaux formats de fichiers...)	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances des logiciels de traitement d'images - Définitions et caractéristiques
Initiation au logiciel de dessin vectoriel (réglage des paramètres, dessin, alignement d'objets, masques d'écrêtage et tracés transparents, filtres et effets, outils de transformation, aspect des objets, contours et fond multiples, transparence, mise en couleur, gestion des calques, les textes libres, curvilignes, captifs, paragraphe, chainage, habillage, tableautage, vectorisation, gestion des liens, enregistrement...)	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissances des logiciels de vecteurs et mise en pages - Définitions et caractéristiques
Les conventions théoriques de base des couleurs selon la finalité du document	<ul style="list-style-type: none"> - Technologies des couleurs (synthèse additives et soustractives)
Les techniques de rendu (volume, texture, couleur)	<ul style="list-style-type: none"> - Technologies des couleurs (synthèse additives et soustractives)
Réalisation de divers signes graphiques (pictogrammes, symbole, emblème, logotypes, labels,...)	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions et caractéristiques des signes graphiques

MODULE G5 : LOGICIELS DE GESTION

Code : TLV-14	Durée :132 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent utiliser un logiciel permettant de gérer efficacement la télévente.	
DESCRIPTION DU MODULE	
Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances théoriques de base servant à : <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser différents logiciels de gestion commerciale en ligne, - Maîtriser totalement le processus de vente et gestion commerciale. 	
LOGICIELS DE GESTION (132 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Initiation au logiciel de gestion : comptabilité, facturation, gestion commerciale, paie, communications téléphoniques, opérations administratives, règlements clients, ...	<ul style="list-style-type: none"> - Théorie - Manipulation de l'ordinateur
Les fonctions pour simplifier, automatiser et accélérer les opérations répétitives : <ul style="list-style-type: none"> - Saisie et traitement des pièces commerciales et comptables, - Gestion des échéances et relance des clients, - Suivi de la trésorerie au quotidien, - Préparation du bilan et du compte de résultat, - Etablissement des fichiers clients, - Etablissement du fichier de virements/prélèvements et de virements internationaux (SEPA), - Personnalisation des listes clients, articles, ... - Gestion des achats : demande de prix, facture fournisseur, ... - Gestion des stocks, - Facturation périodique 	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'application - Pratiques courantes
Pilotage de l'activité grâce à des statistiques et tableaux de bord pouvant apporter les informations indispensables pour : <ul style="list-style-type: none"> - Etudier les coûts, - Prendre des décisions, - Améliorer la productivité - Augmenter les marges 	Travaux pratiques

Applications pour Smartphones et tablettes pour consulter les principaux indicateurs et saisir des données à distance	Matériels adaptés
Veille réglementaire permanente permettant d'assurer des mises à jours régulières et automatiques	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux dirigés - Travaux pratiques
Services complémentaires personnalisés pour accompagner au quotidien le développement des activités : conseil, installation, paramétrage, formation, assistance	Stage en entreprise

MODULE G6 : LEGISLATION

Code :TLV-15	Durée :480 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser les différentes règles régissant les rapports individuels du travail, acquérir les savoirs sur les notions et les mécanismes juridiques fondamentaux, maîtriser la technique de détermination des Impôts, Droits et Taxes et acquérir des notions juridiques précises sur les personnes et les biens régis par le droit commercial.</p>	
DESCRIPTION DU MODULE	
<p>Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances pour :</p> <ul style="list-style-type: none">- Connaître les relations existant entre employeur et salariés à l'intérieur de l'entreprise,- Déterminer les procédures légales pour la résolution des différents individuels,- Décrire les procédures légales de règlement des conflits collectifs de travail- Etudier les obligations et les personnes juridiques.- Définir et déterminer la base sur la valeur ajoutée,- Calculer les différents impôts, droits et taxes.- Caractériser les différentes sortes d'actes de commerce,- Définir les règles d'élaboration du contrat de vente commerciale- Connaître les conditions d'usage des effets de commerce.	
NOTION DE DROIT (36 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Notion de droit	Cours théorique avec illustration
Les grandes divisions du droit	
Hiérarchie des sources de droit : <ul style="list-style-type: none">- Les lois- Les règlements :<ul style="list-style-type: none">• Les décrets• Les arrêtés ministériels, préfectoraux municipaux	
Les institutions politiques nationales et les collectivités territoriales	
L'organisation judiciaire	
Le personnel de justice : <ul style="list-style-type: none">- Les personnes juridiques- Les personnes morales	

<p>Les obligations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de l'obligation - Classification des obligations d'après leur objet <ul style="list-style-type: none"> -Obligation de donner -Obligation de faire -Obligation de ne pas faire - Classification des obligations d'après leurs effets <ul style="list-style-type: none"> -Obligation de résultat -Obligation de moyen - Classification des obligations d'après leurs sources <ul style="list-style-type: none"> -Actes juridiques -Faits juridiques -Obligations légales 	<p>Cours théorique avec illustration</p>
<p>Le contrat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition du contrat - Classification des contrats <ul style="list-style-type: none"> · D'après leur mode de formation · D'après la nature des liens créés · D'après leur mode d'exécution - Formation des contrats <ul style="list-style-type: none"> · Conditions de fond · Conditions de forme · Nullité du contrat - Exécution du contrat - Inexécution du contrat <ul style="list-style-type: none"> · Résolution, résiliation exécution forcée · Responsabilité contractuelle <ul style="list-style-type: none"> • Condition de mise en œuvre • Causes d'exonération de responsabilité 	
<p>LES DROITS – LES BIENS – LA RESPONSABILITE CIVILE (40 heures)</p>	
<p>Les droits et les biens</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>La classification des droits</i> <ul style="list-style-type: none"> A- Les droits patrimoniaux B – Les droits extrapatrimoniaux <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les droits de la personnalité ➤ Les droits de la famille C- La protection des droits de la personnalité - <i>La classification des biens</i> <ul style="list-style-type: none"> A- Les biens meubles et les biens immeubles B- Intérêt de la distinction entre biens meubles et biens immeubles C – Les biens corporels et les biens incorporels - <i>Le droit de propriété</i> 	<p>Cours théorique avec illustration</p>

<p>La responsabilité civile</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le régime général de la responsabilité <ul style="list-style-type: none"> • Définition de la responsabilité • Condition de la responsabilité - Les différents types de responsabilité 	Cours théorique avec illustration
<p>Les causes d'exonération de la responsabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les causes d'exonération relatives à la personne moralement responsable - Les causes d'exonération étrangères à la personne normalement responsable - Les sanctions de la responsabilité 	
LE DROIT DU TRAVAIL (40 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Le contrat de travail	Insister sur le droit et obligation des parties
L'engagement à l'essai	Concept d'engagement
Le repos <ul style="list-style-type: none"> - Repos hebdomadaire - Congé payé 	Cours théorique
Le salaire <ul style="list-style-type: none"> - Fixation de la rémunération - Autres éléments du salaire (primes et indemnités) - Paiement du salaire (garanties en paiement du salaire) - Protection du salaire contre l'employé contre les créanciers de l'employeur et contre les créanciers du salaire 	Obligation des deux parties (employeur et salarié)
Suspension et cessation du contrat de travail <ul style="list-style-type: none"> - Suspension du contrat de travail - Cessation du contrat de travail - Rupture abusive du contrat de travail 	Différenciation des termes
REGLEMENT DES CONFLITS INDIVIDUELS DE TRAVAIL (34 heures)	
Deux phases : <ul style="list-style-type: none"> - 1^{ère} phase : non judiciaire - 2^{ème} phase : judiciaire 	Cours théorique
Echange des conclusions des parties	Procédure pénale
Expertise ou descente sur les lieux quelques fois par le tribunal pour certain cas difficile (licenciement abusif)	
Les voies de recours : <ul style="list-style-type: none"> - L'opposition - L'appel - Le pourvoi en cassation 	

LES CONVENTIONS COLLECTIVES(28 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
La convention collective ordinaire	Cours théorique
Effets de la convention collective ordinaire	
La convention collective susceptible d'extension	
Procédure d'extension	
Effets de l'extension	
LES CONFLITS COLLECTIFS ET LEUR REGLEMENT(28 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Notion de conflits collectifs du travail	Documentation
Les procédures légales de règlement des conflits collectifs de travail	
La négociation <ul style="list-style-type: none"> - Définition et caractères de la procédure - Issue de la procédure 	
La médiation <ul style="list-style-type: none"> - Définition et caractère de la procédure - Issue de la procédure 	
L'arbitrage <ul style="list-style-type: none"> - Définition et caractères - Effets de la procédure 	
La grève <ul style="list-style-type: none"> - Définition de la grève, les éléments caractéristiques - Limitation du droit de grève - Effets de la grève - La grève et le syndicat 	
Le lockout <ul style="list-style-type: none"> - Définition du lockout - Condition d'exercice du lock-out - Effets du lock-out 	

LA FISCALITE DES ENTREPRISES (70 heures)

CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - Théorie fiscale <ul style="list-style-type: none"> · Technique fiscale · TVA : Déterminer le champ d'application · Personnes et opérations taxables - Opérations exonérées - Apprendre la Base de la taxe : <ul style="list-style-type: none"> · TVA déductible · TVA non déductible · Taux de la taxe - Le Crédit de taxe - Déterminer les Obligations du contribuable - IRSA (IGRS, IGRNS) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cours théorique et étude de cas - Mise à jour selon la loi des finances
Calcul de l'impôt sur les bénéfices des sociétés – IBS (IRPPM)	
LES ACTES DE COMMERCE (46 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Les caractères du droit commercial <ul style="list-style-type: none"> • Domaine du droit commercial • Raison d'être du droit commercial • La rapidité des opérations • Le développement du crédit • La sécurité du crédit 	Cours théorique et recherche
Les sources du droit commercial <ul style="list-style-type: none"> . Les sources écrites <ul style="list-style-type: none"> - Les sources nationales - Les sources internationales . Les sources non écrites <ul style="list-style-type: none"> - Les usages - La coutume 	
L'acte de commerce Les différentes sortes d'actes de commerce <ul style="list-style-type: none"> • Actes de commerce par nature • Actes de commerce isolés <ul style="list-style-type: none"> ✓ Achat de biens meubles ou immeubles en vue de la vente avec bénéfice ✓ Opération de banque et de change ✓ Opération de courtage • Actes de commerce par la forme <ul style="list-style-type: none"> · La lettre de change · Les sociétés commerciales par leur forme · Le warrant 	

<ul style="list-style-type: none"> • Actes de commerce par accessoire <ul style="list-style-type: none"> · Règle de la commercialité par accessoire · Application de la règle • Les actes mixtes <ul style="list-style-type: none"> · Définition · Intérêt (tribunal compétent) 	Cours théorique et recherche
LE COMMERCANT (40 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Distinction de la profession commerciale de la profession artisanale	<ul style="list-style-type: none"> - Cours théorique et recherche - Visite d'entreprise
Règlementation de la profession commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Règlementation tenant aux activités (activités interdites, activités règlementées) - Règlementation tenant aux personnes incompatibilité, d'échéance, l'étranger commerçant - La capacité commerciale : mineure non émancipé, femme mariée commerçant 	
Les obligations du commerçant <ul style="list-style-type: none"> - Inscription au registre du commerce - Tenue de livre de commerce - Obligation de concurrence déloyale 	
Les prérogatives du commerçant : <ul style="list-style-type: none"> - Elicité aux tribunaux et aux chambres de commerce - Droit au renouvellement du fait 	
LE FONDS DE COMMERCE (44 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Nature juridique	Cours théorique et recherche
Composition du fonds de commerce	
Protection du locataire-commerçant <ul style="list-style-type: none"> - Règlementation du loyer - Renouvellement du bail 	
Les opérations sur le fonds <ul style="list-style-type: none"> - La vente <ul style="list-style-type: none"> · Conditions de validité (condition de fond, forme) · Effet de la vente - Le nantissement <ul style="list-style-type: none"> · Nantissement conventionnel · Nantissement judiciaire - Location-gérance <ul style="list-style-type: none"> · Conditions de validité · Effet de la location gérance · Fin de la location gérance 	

LA VENTE COMMERCIALE (30 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Règles générales applicables aux contrats commerciaux (capacité, consentement, règles particulières)	Cours théorique et recherche
La vente commerciale <ul style="list-style-type: none"> - Condition de la validité de la vente - Effet de la vente - Transfert de la propriété - Obligation du vendeur - Obligation de l'acheteur - Garanties du vendeur impayé 	
LES EFFETS DE COMMERCE (44 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
<ul style="list-style-type: none"> - Notion de crédit - L'effet de commerce 	<ul style="list-style-type: none"> - Cours théorique et recherche - Visite d'entreprise
La lettre de change <ul style="list-style-type: none"> - Définition et nature juridique - Emission - Acceptation - Endorment - Paiement - Recours en cas de non paiement - Garanties 	
Le chèque <ul style="list-style-type: none"> - Définition et caractères - Emission - Différents types de chèque barré, chèque visé, chèque certifié - Circulation - Paiement - Recours en cas de non paiement 	
Le billet à ordre <ul style="list-style-type: none"> - Définition et nature juridique - Emission - Circulation - Paiement - Garantie 	

MODULE G7 : GESTION

Code :TLV-16	Durée :612 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU	
<p>Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent maîtriser toutes les formules relatives aux opérations financières à long terme, liées à la profession, savoir déterminer le résultat analytique dans le cadre de la Comptabilité Analytique d'Exploitation et acquérir les notions économiques de base en vue de la bonne gestion de l'entreprise de télévente.</p>	
DESCRIPTION DU MODULE	
<p>Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances de base pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir les méthodes de calcul de l'intérêt simple, - Savoir la méthode d'actualisation d'un effet, - Maîtriser et utiliser le principe général des intérêts composés, - Etablir des relations d'équivalence des capitaux, - Maîtriser les principes relatifs à la constitution d'un capital et/ou au remboursement d'une dette, - Maîtriser la base de la théorie des emprunts indivis - Maîtriser les principes de base de la comptabilité, - Acquérir une méthode d'enregistrement et tenir les livres comptables, - Calculer et enregistrer les opérations accessoires aux achats et ventes des marchandises, - Calculer le résultat analytique, - Faire une étude prévisionnelle à partir de la méthode des coûts variables, - Connaître le circuit économique, - Analyser le marché de l'entreprise, - Connaître les variables quantitatives de l'économie nationale et être capable de les calculer, - Connaître l'impact du développement sur la vie de l'entreprise, - Comprendre et juger les mesures concrètes prises par le pouvoir pour résoudre un problème économique, - Connaître les réalités de l'économie internationale, - Comprendre les conséquences de l'environnement économique et social sur l'entreprise. 	
MATHEMATIQUES FINANCIERES(200 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Application des rapports et proportions	<ul style="list-style-type: none"> - Cours théorique et applications - Visite de banques (Service Crédit Bancaire, ...)
Les intérêts simples	
Application des rapports et proportions	
Les intérêts simples	
L'escompte commercial	
L'équivalence des capitaux	
Les intérêts composés	
L'équivalence des capitaux à IC	
Les annuités constantes	
L'emprunt indivis classique	

COMPTABILITE GENERALE(206 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
La comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de l'entreprise - Organisation de l'information financière - Etude de cas
Classification des comptes	
Système classique	
Les documents commerciaux	
Le résultat comptable	
Initiation à la comptabilité analytique d'exploitation	
Les coûts et RAE (Résultat analytique d'exploitation)	
Méthodes des couts variables	
ECONOMIE(206heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Entreprise et environnement	Cours théorique et cas pratique (calcul)
L'entreprise et la production	
L'entreprise et le marché	
Comptabilité nationale	
Ouverture de l'économie	
Les problèmes économiques	
Les politiques économiques	

MODULE G8 : TECHNIQUE DE RECHERCHE D'EMPLOI

Code :TLV-17		Durée :96 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU		
COMPORTEMENT ATTENDU		
Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent être aptes à assurer leur insertion professionnelle.		
DESCRIPTION DU MODULE		
Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances de base pour :		
<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger u CV, - Rédiger une Lettre de Motivation, - Aborder l'entretien chez un employeur en toute sérénité. 		
CURRICULUM VITAE (CV) (24 heures)		
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES	
Fond : <ul style="list-style-type: none"> - Renseignements généraux - Formations et diplômes - Expériences professionnelles - Renseignements divers (connaissances linguistiques, connaissances informatiques, centres d'intérêt) 	Pratique active	
Forme standard (tapuscrit)		
LETTRE DE MOTIVATION (32 heures)		
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES	
Entête	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse d'annonce - Rédaction de lettre de motivation - Pratique active 	
Objet		
Corps (apostrophe, motivations, connaissances de la société)		
Demande d'entretien		
Formule de politesse		
TECHNIQUE D'ENTRETIEN (40 heures)		
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES	
Expression orale	<ul style="list-style-type: none"> - Support audio, jeu de rôle - Mise en situation 	
Compétences relationnelles		
Prestations physique et morale : attitude, comportement, éloquence		

MODULE G9 : EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE

Code :TLV-18	Durée :180 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent prouver leur capacité à développer leurs habiletés psychomotrices.	
DESCRIPTION DU MODULE Ce module permet aux apprenants de : <ul style="list-style-type: none">- Réaliser et orienter son activité physique en vue de l'entretien de son corps,- Se préparer à être performant à une échéance donnée,- Apprécier l'efficacité de ses actions tout en développant sa persévérance,- Se contrôler afin de maîtriser un affrontement individuel.	
EPS (180 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
Athlétisme : <ul style="list-style-type: none">- Courses- Sauts- Lancers	- Insister sur le maintien - Lutter contre les mauvaises attitudes : musculature dorsale, musculature abdominale - Insister sur la recherche du rythme et la coordination corporelle pendant la course d'endurance - Interval-training sur petites distances
Natation	
Gymnastique au sol	
Grimper	
Sports collectifs : <ul style="list-style-type: none">- Basket ball- Volley ball- Hand ball- Foot ball- Rugby	

MODULE G10 : INITIATION A L'ENTREPRENEURIAT

Code : TLV-19	Durée : 60 heures
OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU	
<p>COMPORTEMENT ATTENDU Pour démontrer la compétence, les apprenants doivent appliquer les connaissances acquises permettant de créer ou en développer leur propre petite entreprise suivant un processus bien défini.</p> <p>DESCRIPTION DU MODULE Ce module vise à donner aux apprenants les connaissances de base pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concevoir et formuler un projet de création, - Monter et gérer un projet, - Transformer une idée commerciale en un plan d'affaires, - Développer de l'innovation dans une entreprise, - Mobiliser des capitaux et des ressources humaines à leur disposition. 	
ENTREPRENEURIAT (60 heures)	
CONTENUS	RECOMMANDATIONS PEDAGOGIQUES
<p>DECOUVERTE DU MONDE DE TRAVAIL INDEPENDANT</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise - L'entrepreneur 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser le travail en équipe - Susciter les échanges - Assurer une atmosphère de libre échange - Amener les apprenants à contribuer à la réussite du cours - Exposer les principes de base de l'activité entrepreneuriale
<p>DEVELOPEMENT DES COMPETENCES ENTREPRENARIALES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de l'entreprise - Communication - Gestion du temps - Pratique d'une éthique de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer une atmosphère de libre dialogue - Inspirer aux apprenants l'esprit entrepreneurial et le comportement éthique - Simuler une conversation entre client et entrepreneur
<p>DEMARRAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en rapport de ses compétences à celles nécessaires pour créer une entreprise - Evaluation de la demande - Mesure du marché - Estimation des coûts et fixation du prix - Observation des lois et règlements - Organisation du lieu de travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Amener les apprenants à avoir l'esprit d'équipe - Exposer le rôle de la communication dans le monde commercial - Inciter les apprenants à respecter les lois, les règles et les pratiques applicables au lieu d'implantation de l'entreprise

<p>MOBILISATION DES RESSOURCES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ressources financières - Ressources humaines - Ressources matérielles 	<ul style="list-style-type: none"> - Insuffler aux apprenants l'esprit d'innovation dans le cadre d'une recherche de financement et de ressources matérielles, - Les inciter à savoir prendre de l'initiative et d'être suffisamment autonome lors du démarrage de son entreprise
<p>PREMIERS PAS DANS LE MONDE DE L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement d'un plan d'affaires - Interprétation des résultats d'un plan d'affaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Amener les apprenants à avoir une vision entrepreneuriale
<p>LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contact des clients et des partenaires avec des TIC - Internet et commerce électronique 	<ul style="list-style-type: none"> - Exposer aux apprenants les avantages de l'exploitation des TIC dans la création et dans la gestion d'une entreprise - Procéder à des exercices de maniement des équipements disponibles

Référentiel d'évaluation

1. MODULE P1 :LE METIER ET LE PROCESSUS DE FORMATION

1.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 01		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P1 : LE METIER ET LE PROCESSUS DE FORMATION	CODE :TLV-01
COMPORTEMENT ATTENDU	déterminer leur aptitude au métier et au processus de formation	DUREE : 36 h
DESCRIPTION DE L'ENGAGEMENT	<p>Renseignements généraux : L'épreuve a pour but d'évaluer l'engagement de l'apprenant dans une démarche qui vise à assurer l'acquisition de la compétence «Se situer au regard du métier». L'évaluation de l'engagement est faite tout au long de la formation par le formateur. Le jugement devrait porter sur le rappel de données ainsi que sur des associations et des arguments fondés sur des données objectives justifiant son choix professionnel.</p> <p>Déroulement : <i>Explorer le métier et la formation</i> Cet élément exige de recueillir des renseignements sur divers sujets à traiter. Dans leur recherche, les apprenants auront à préciser au moins : <ul style="list-style-type: none"> - deux types d'entreprises ; - deux types de produits ou de services offerts ; - les perspectives d'emploi dans leur région ; - la rémunération au seuil du marché du travail ainsi que pour un télévendeur expérimenté ; - les conditions d'entrée sur le marché du travail ; - les principales tâches ; - les principales conditions de travail. <i>Comparer les exigences du métier avec son profil personnel</i> L'évaluation de l'apprenant s'effectue à l'occasion d'une rencontre de groupe qui porte sur la mise en relation du métier avec son profil personnel. Durant cette rencontre, l'apprenant est appelé à établir au moins deux liens entre son profil et des exigences liées à l'exercice du métier. Une telle rencontre devra être dirigée de manière à ce que toutes les personnes aient l'occasion de s'exprimer. <i>Faire le point quant aux résultats de sa réflexion</i> L'apprenant doit remettre un rapport dans lequel il explique principalement son choix d'orientation scolaire et professionnelle. Dans ce rapport, il devra expliquer le choix de son orientation en relation avec le métier de télévendeur en tenant compte de ses goûts, de ses aptitudes et de ses champs d'intérêt.</p>	

1.2.Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 01				
FILIERE : TELEVENDEUR				
MODULE P1 : LE METIER ET LE PROCESSUS DE FORMATION			CODE : TLV-01	
COMPORTEMENT ATTENDU : déterminer leur aptitude au métier et au processus de formation			DUREE : 36 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. INFORMATION SUR LE METIER 1.1. Recueil de l'information pertinente sur le métier : milieux de travail, perspectives d'emploi, rémunération, condition de travail, possibilités d'avancement et de mutation, association patronales ou syndicales, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 1	
2. INFORMATION SUR LA FORMATION 2.1. Recueil de l'information pertinente sur la formation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 1	
3. RESULTAT DE SON ANALYSE 3.1. Il établit un bilan de son profil personnel en fonction des exigences du métier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 1	
4. RESULTAT DE SA DEMARCHE 4.1. Il établit l'état de progression et les résultats de sa démarche 4.2 Il fixe ses objectifs de carrière	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 1	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 1	
Total :			_____/5	
Seuil de réussite : 3 des 5 critères d'évaluation, dont la satisfaction aux exigences des critères 2.1 et 4.2				
Règle de verdict :		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

2. MODULE P2 :ANALYSE DU MARCHÉ

2.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 02		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P2 : ANALYSE DU MARCHÉ	CODE :TLV-02
COMPORTEMENT ATTENDU	connaître les besoins et comportements des clients face aux produits à vendre	DUREE : 96 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : L'épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à analyser le marché en les informant et en les conseillant selon un argumentaire de vente par l'exploitation des informations relatives au marché et par la découverte de l'offre commerciale environnante.</p> <p>Déroulement : On donnera à l'apprenant un fichier client, les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, et les instructions nécessaires suivant les objectifs à atteindre. Il doit connaître les besoins et comportements des clients face aux produits proposés selon le délai imparti. Ainsi il a à valider le prix de vente, tester un nouveau produit, assurer le lancement d'une campagne publicitaire et réaliser une étude de satisfaction.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	80 points	
REGLE DE VERDICT	Satisfaction de la clientèle	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

2.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 02				
FILIERE : TELEVENDEUR				
MODULE P2 : ANALYSE DU MARCHÉ			CODE : TLV-02	
COMPORTEMENT ATTENDU : connaître les besoins et comportements des clients face aux produits à vendre			DUREE : 96 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. INFORMATION SUR LE MARCHÉ				
1.1. Exploitation des sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.2. Exploitation des informations informatisées relatives à la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
1.3. Compréhension des attitudes et comportements des clients face à un choix de produit...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20	
2. RESULTAT DU LANCEMENT D'UN PRODUIT				
2.1. Validation d'un prix de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
2.2. Test d'un nouveau produit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
2.3. Lancement d'une campagne publicitaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2.4. Réalisation d'une étude de satisfaction...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
3. RESULTAT DE SON ANALYSE				
3.1. Anticipation des menaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
3.2. Découverte de l'offre commerciale environnante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
3.3. Recherche et sélection des informations permettant de s'améliorer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 80 points				
Règle de verdict : Satisfaction de la clientèle		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

3. MODULE P3 :PROSPECTION D'UN CLIENT

3.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 03		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P3 : PROSPECTION D'UN CLIENT	CODE :TLV-03
COMPORTEMENT ATTENDU	développer les ventes du commercial tout en sachant transformer des cibles potentielles en clients réguliers	DUREE : 156 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : L'épreuve consiste à évaluer la compétence de l'apprenant à prospecter les clients potentiels en les informant avec précision et en les conseillant méthodiquement.</p> <p>Déroulement : On donnera à l'apprenant un fichier prospect, les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, et les instructions nécessaires. Il doit développer les ventes du commercial en transformant des cibles potentielles en clients réguliers selon le délai imparti. L'apprenant aura à élaborer une stratégie de prospection, un plan de prospection, construire et/ou mettre à jour le fichier prospect et produire une synthèse écrite des résultats de l'analyse de l'opération de prospection.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	80 points	
REGLE DE VERDICT	Respect et compréhension du prospect	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur doté d'un progiciel de gestion- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

3.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 03			
FILIERE : TELEVENDEUR			
MODULE P3 : PROSPECTION D'UN CLIENT			CODE : TLV-03
COMPORTEMENT ATTENDU : développer les ventes du commercial tout en sachant transformer des cibles potentielles en clients réguliers			DUREE : 156 h
Nom de l'apprenant : _____			
Etablissement : _____			
Date de l'évaluation : _____			
Signature du formateur :			Résultat
			Succès Echec
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Éléments de la compétence	Oui	Non	Résultats
2. INFORMATION SUR LE MARCHE ET LA CLIENTELE			
1.1. Recueil d'information relative au marché	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2. Recueil d'information relative à la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. PROJET DE PROSPECTION			
3.1. Elaboration d'une stratégie de prospection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2. Présentation du projet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. MOYENS DE PROSPECTION			
3.1. Elaboration d'un plan de prospection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.2. Construction et/ou mise à jour d'un fichier prospect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.3. Conception des outils d'aide à la prospection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4. RESULTAT DE LA PROSPECTION			
4.1. Contact avec le prospect par différentes techniques relationnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.2. Prise de rendez-vous avec le prospect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5. RESULTAT DE L'ANALYSE			
5.1. Traitement et exploitation des contacts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.2. Calcul des ratios de prospection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.3. Détermination des écarts avec les objectifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5.4. Détermination des éventuelles corrections à apporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5.5. Production d'une synthèse écrite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
Total :			_____/100
Seuil de réussite : 80 points			
Règle de verdict : Respect et compréhension du prospect		Oui	Non
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
REMARQUE :			

4. MODULE P4 :NEGOCIATION D'UNE VENTE

4.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 04		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P4 : NEGOCIATION D'UNE VENTE	CODE :TLV-04
COMPORTEMENT ATTENDU	développer lesventes ducommercial tout en sachant influencer et convaincre la clientèle	DUREE : 72 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : L'épreuve revient à évaluer la compétence à négocier avec le client en essayant de le convaincre selon un argumentaire de vente tout en considérant ses attentes. Dans sa démarche, l'apprenant doit procéder avec méthode et précision afin que le client accepte l'offre proposée.</p> <p>Déroulement : On fournira à l'apprenant les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, le fichier client et les instructions nécessaires. Il est appelé à développer les ventes du commercial en influençant et en convaincant la clientèle selon le délai imparti. Après avoir fixé les objectifs, il a à collecter les informations sur la situation du client et analyser les résultats de l'action.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	85 points	
REGLE DE VERDICT	Respect et compréhension de la clientèle	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

4.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 04				
FILIERE : TELEVEUNDEUR				
MODULE P4 : NEGOCIATION D'UNE VENTE		CODE : TLV-04		
COMPORTEMENT ATTENDU : développer les ventes du commercial tout en sachant influencer et convaincre la clientèle		DUREE : 72 h		
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :		Résultat		
		Succès	Echec	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Eléments de négociation				
1.1. Recherche et sélection des informations relatives au client, à l'entreprise et aux transactions passées		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2. Fixation des objectifs		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.3. Regroupement des éléments matériels nécessaires à l'action		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2. Informations sur les clients				
2.1. Etablissement du contact en utilisant des techniques relationnelles		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.2. Collecte d'informations sur la situation du client en utilisant des techniques de questionnement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.3. Détermination des motivations et des freins		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. Prix de vente du produit				
3.1. Présentation des produit(s) et/ou des services		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.2. Argumentation		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.3. Présentation du prix		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.4. Traitement des objections		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.5. Négociation des prix et des conditions		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
3.6. Validation de la découverte		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4. Marché conclu				
4.1. Repérage des signaux d'achat		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.2. Conclusion de la vente en restant concentré sur ses objectifs et en s'assurant de défendre les intérêts des deux parties (méthode de conclusion de vente universelle)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.3. Consolidation de la relation avec le client		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.4. Prise de congén développant une relation privilégiée		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5. Résultats de la négociation				
5.1. Notation des éléments essentiels		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
5.2. Exploitation des résultats		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
Total :			_____ / 100	
Seuil de réussite : 85 points				
Règle de verdict : Respect et compréhension de la clientèle		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

5. MODULE P5 :CONTRACTION D'UNE VENTE

5.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 05		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P5 : CONTRACTION D'UNE VENTE	CODE :TLV-05
COMPORTEMENT ATTENDU	développer les ventes du commercial tout en sachant consentir une promesse de vente	DUREE : 96 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : Le but de l'épreuve est d'évaluer la compétence de l'apprenant à contracter une vente suivant la commande du client en procédant avec précision et méthode. Il informe et conseille le client selon un argumentaire de vente.</p> <p>Déroulement : On donnera à l'apprenant les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, le fichier client et les instructions nécessaires. Il doit développer les ventes du commercial en sachant consentir une promesse de vente selon le délai imparti. Après fixation du prix, l'apprenant doit établir le contrat de vente tout en respectant les obligations des deux parties (vendeur/acheteur).</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	85 points	
REGLE DE VERDICT	Respect de son engagement par chaque partie	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur doté d'un progiciel de gestion- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

5.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 05			
FILIERE : TELEVENDEUR			
MODULE P5 : CONTRACTION D'UNE VENTE			CODE : TLV-05
COMPORTEMENT ATTENDU : développer les ventes du commercial tout en sachant consentir une promesse de vente			DUREE : 96 h
Nom de l'apprenant : _____			
Etablissement : _____			
Date de l'évaluation : _____			
Signature du formateur :			Résultat
			Succès Echec
			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Éléments de la compétence	Oui	Non	Résultats
1. Le prix de vente du produit			
1.1. Distinction de l'exigence d'un prix dans la vente de la jurisprudence des contrats cadre dans lesquels le prix de vente est imposé par le vendeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2. Fixation du prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2. La date de transfert			
2.1. Détermination de la date de transfert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.2. Vente de la chose (d'objets de la vente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. Le contrat-cadre de vente			
3.1. Réalisation des accords de négociation :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
· Précision des engagements des partenaires			
· Mise à charge de véritables obligations contractuelles			
3.2. Adoption d'un pacte de préférence afin que l'une des parties s'engage envers l'autre à conclure la vente de préférence à toute autre personne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.3. Concrétisation d'une promesse de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.4. Etablissement d'un contrat-cadre par lequel les parties prévoient la conclusion de contrats ultérieurs selon certaines modalités	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4. Le contrat de vente			
4.1. Adoption d'un principe de consensualisme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.2. Adoption des modalités de vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
4.3. Respect des effets de la vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5

6. MODULE P6 :TRAITEMENT DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS

6.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 06		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P6 : TRAITEMENT DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS	CODE :TLV-06
COMPORTEMENT ATTENDU	développer les ventes du commercial tout en sachant assurer le traitement des dossiers administratifs	DUREE : 48 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : L'épreuve consiste à évaluer la compétence de l'apprenant à traiter des dossiers administratifs permettant d'assurer toutes les opérations déclinant de la télévente.</p> <p>Déroulement : On donnera à l'apprenant les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, les textes législatifs relatifs à la télévente et les instructions nécessaires. Dans le cadre du développement des activités de télévente, l'apprenant doit concevoir et traiter les documents administratifs selon un délai imparti. Il aura à classer et classer ces documents, établir un calendrier de conservation, les entreposer, les archiver et les diffuser au moment voulu.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Non altération des documents administratifs	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur,- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

6.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 06				
FILIERE : TELEVEDEUR				
MODULE P6 : TRAITEMENT DES DOSSIERS ADMINISTRATIFS			CODE : TLV-06	
COMPORTEMENT ATTENDU : développer les ventes du commercial tout en sachant assurer le traitement des dossiers administratifs			DUREE : 48 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Éléments de la compétence	Oui	Non	Résultats	
1. Les dossiers administratifs				
1.1. Conception des dossiers administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
1.2. Production et reproduction des dossiers administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2. Classification des dossiers administratifs				
2.1. Inventaire des dossiers administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
2.2. Classification et classement des dossiers administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
3. Evaluation des dossiers administratifs				
3.1. Etablissement du calendrier de conservation des dossiers administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
3.2. Réévaluation avec respect du délai et de la règle de conservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15	
4. Conservation des dossiers administratifs				
4.1. Entrepôt de documents semi-actifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
4.2. Préservation, conservation et archivage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10	
5. Diffusion des dossiers administratifs				
5.1. Utilisation et circulation des documents administratifs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5.2. Rappel de documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5.3. Consultation de documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5.4. Demande de renseignements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
5.5. Diffusion et distribution	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5	
Total :			_____/100	
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Non altération des documents administratifs		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

7. MODULE P7 : LIVRAISON DE PRODUITS

7.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 07		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P7 : LIVRAISON DE PRODUITS	CODE : TLV-07
COMPORTEMENT ATTENDU	assurer la livraison du produit commandé et acheté par le client	DUREE : 60 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	Renseignements généraux : L'épreuve consiste à évaluer la compétence de l'apprenant à livrer à domicile les produits commandés par le client. Déroulement : On fournira à l'apprenant l'adresse du destinataire (client acheteur), les techniques de conditionnement et d'emballage et les instructions nécessaires. Il doit assurer la livraison du produit commandé et acheté par le client à la bonne adresse selon un délai imparti après avoir réalisé le test, l'établissement du bon de livraison et le conditionnement des produits.	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	2 heures	
SEUIL DE REUSSITE	75 points	
REGLE DE VERDICT	Satisfaction de la clientèle	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur,- Outils de communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

7.2. Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 07				
FILIERE : TELEVENDEUR				
MODULE P7 : LIVRAISON DE PRODUITS			CODE : TLV-07	
COMPORTEMENT ATTENDU : assurer la livraison du produit commandé et acheté par le client			DUREE : 60 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Le bon de livraison				
1.1. Vérification du paiement des produits commandés par le client		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
1.2. Test des produits commandés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.3. Etablissement d'un bon de livraison		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20
2. Livraison de la commande				
2.1. Conditionnement et mise en paquet des produits		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
2.2. Identification du client acheteur		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.3. Livraison à domicile de la commande du client		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.4. Contrôle du déroulement de livraison		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 20
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 75 points				
Règle de verdict : Satisfaction de la clientèle		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

8. MODULE P8 :FIDELISATION

8.1. Déroulement de l'épreuve :

EPREUVE N° 08		
FILIERE	TELEVENDEUR	
MODULE	P8 : FIDELISATION	CODE :TLV-08
COMPORTEMENT ATTENDU	développer lesventes ducommercial tout en sachant informer, conseiller, et convaincre	DUREE : 84 h
DESCRIPTION DE L'EPREUVE	<p>Renseignements généraux : L'épreuve revient à évaluer la compétence de l'apprenant à fidéliser les clients, en valorisant l'entreprise et en agissant méthodiquement avec précision selon les objectifs à atteindre.</p> <p>Déroulement : On donnera à l'apprenant les sources documentaires relatives au marché, à l'entreprise et à ses produits, le fichier client et les instructions nécessaires. Il doit développer les ventes du commercial tout en sachant informer, conseiller et convaincre selon un argumentaire de vente, en tenant compte du délai imparti.L'apprenant doit ainsi constituer ou tenir à jour les documents de suivi, réaliser le suivi de l'exécution des commandes et des livraisons, faire la relance des clients, assurer le suivi de la satisfaction du client, mettre à jour le tableau de bord d'activité et écrire la synthèse des résultats de l'opération de suivi.</p>	
NOMBRE D'APPRENANTS	Individuel	
DUREE DE L'EPREUVE	3 heures	
SEUIL DE REUSSITE	80 points	
REGLE DE VERDICT	Respect de la clientèle	
MATERIELS NECESSAIRES	<ul style="list-style-type: none">- Ordinateur doté d'un progiciel de gestion,- Outilsde communication	
CONSIGNES PARTICULIERES	L'épreuve doit être administrée à la fin du module.	

8.2.Fiche d'évaluation :

EPREUVE N° 08				
FILIERE : TELEVENDEUR				
MODULE P8 : FIDELISATION			CODE : TLV-08	
COMPORTEMENT ATTENDU : développer les ventes du commercial tout en sachant informer, conseiller, et convaincre			DUREE : 84 h	
Nom de l'apprenant : _____				
Etablissement : _____				
Date de l'évaluation : _____				
Signature du formateur :			Résultat	
			Succès	Echec
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Éléments de la compétence		Oui	Non	Résultats
1. Suivi de la commande du client				
1.1. Constitution ou tenu à jour des documents de suivi		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.2. Développement de l'information concernant les clients		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
1.3. Suivi de l'exécution de la commande du client		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
1.4. Suivi de la livraison des produits commandés		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2. Suivi de la satisfaction du client				
2.1. Relance des clients		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
2.2. Réalisation des ventes de réapprovisionnement		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.3. Suivi permanent de la satisfaction la clientèle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
2.4. Exploitation des opérations ponctuelles de fidélisation de la clientèle organisées par l'entreprise		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3. Tableau de bord de l'activité				
3.1. Mise à jour du tableau de bord d'activité et calcul de ses résultats		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.2. Exploitation des informations issues du tableau de bord		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
3.3. Détermination des éventuelles corrections à apporter à l'activité pour améliorer les résultats		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4. Analyse des informations recueillies au cours de l'activité				
4.1. Exploitation des informations issues des fichiers clients		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
4.2. Proposition de modalités de fidélisation de la clientèle		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 10
5. Synthèse des résultats de l'activité				
5.1. Production d'une synthèse écrite		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 15
5.2. Présentation orale de cette synthèse		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0 ou 5
Total :				_____/100
Seuil de réussite : 80 points				
Règle de verdict : Respect de la clientèle		Oui	Non	
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
REMARQUE :				

9. MODULE P9 :INTEGRATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Epreuves liées au stage pratique en fin de formation

✓ Nature et objectifs

Il s'agit d'une épreuve sous forme de :

- stage pratique (20% points) de trois semaines dans une entreprise,
- élaboration du rapport (écrit) de stage (40% points) pendant une semaine pour finaliser,
- exposé oral (40% points) de 15 à 20 minutes pour la présentation du rapport.

Le thème de stage sera choisi par l'apprenant. L'épreuve permettra d'évaluer l'apprenant sur sa capacité d'adaptation aux situations réelles de travail dans une entreprise de télévente. Elle sera affectée d'un coefficient 2 pour l'examen final.

✓ Modalités de l'évaluation

L'épreuve se déroulera à la fin de la troisième année de formation. L'apprenant sera placé dans une entreprise pendant le stage au cours duquel il est appelé à rédiger un rapport qu'il doit finaliser un mois après.

A la fin du stage, le maître de stage donnera son appréciation sur les capacités de l'apprenant (sous pli confidentiel).

Cedernier présentera son rapport sous forme d'exposé devant un jury.

10. MODULES G1 à G10 :MODULES GENERALES ET TRANSVERSALES (Sauf G8)

Modalités de mise en œuvre des épreuves en examen final

Les modalités des épreuves en examen final seront décrites dans l'arrêté portant organisation des examens deBEP de la filière TIC.

Il s'agit des compétences suivantes :

- Utiliser les langues de communication (malgache, français, anglais) en situation professionnelle,
- Appliquer des notions scientifiques en situation professionnelle,
- Appliquer les notions économiques de base,
- Appliquer des techniques de gestion informatisée en situation professionnelle,
- Utiliser des logiciels dédiés à la télévente,
- Appliquer des textes législatifs en situation professionnelle,
- Appliquer la notion de statistique,
- Appliquer la notion de comptabilité de base en situation professionnelle,
- Appliquer la technique de recherche d'emploi.

Modalité de délivrance du diplôme

La formation sera sanctionnée par un diplôme de fin de formation pour les apprenants ayant validé l'ensemble des modules et ayant obtenu une moyenne générale supérieure ou égale à 12/20.

Les apprenants n'ayant pas validé l'un des modules doivent reprendre le ou les modules non validé (s).