REFERENTIEL D’ACTIVITE et DE COMPETENCES

**RESPONSABLE D’AGENCE CHEZ PROMOVACANCES**

*MISSION GENERALE : AUGMENTER L’EFFICACITE ET L’EFFICIENCE DE L’ORGANISATION*

| **MISSIONS** | **ACTIVITES** | **TACHES** | **CONNAISSANCES DECLARATIVES** | **CONNAISSANCES PROCEDURALES** | **CONNAISSANCES COMPORTEMENTALES** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **GERER L’AGENCE** | Organiser les tâches administratives | Préparer la logistique du coffre | -Connaître la gestion d’un budget  | -Calculer les recettes -Justifier la somme-Rédiger un rapport | * Avoir le sens de l’organisation
* Etre rigoureux
* Etre autonome
 |
| Commander les fournitures du bureau | -Discuter des besoins matériels-Formuler des besoins | -Anticiper le stock-Prioriser-Choisir et décider de la commande |
| Encadrer et motiver les vendeurs pour augmenter la qualité des prestationsEncadrer et**GERER L’AGENCE** motiver les vendeurs pour augmenter la qualité des prestations | Réaliser le planning  | -Connaître les règles de réalisation d’un planning et les outils permettant de les réaliser et les diffuser-Mémoriser les contraintes-Ordonner, regrouper les éléments-Traduire l’emploi du temps-Déduire une répartition | -Anticiper, Planifier et organiser les tâches des membres de l’équipe-Produire un planning-Réorganiser le planning si nécessaire (réajuster) | * Avoir le sens de l’organisation
* Avoir un esprit d’équipe
* Etre réactif
* Etre juste
* Avoir le sens des responsabilités
* Avoir le sens du contact
* Etre ouvert
* Rester à l’écoute de l’équipe
* Savoir créer un climat de confiance
* Se former pour remettre en question ses postures professionnelles
* Maîtriser ses émotions
* Adopter une attitude d’exemplarité
 |
| Coordonner les activités dans l’équipe | -Identifier et décrire les activités | -Combiner et intégrer les tâches (dans les activités et l’atteinte des objectifs visés) -Répartir les tâches -Guider et encadrer l’équipe-Maîtriser la communication interne de l’organisation (outils + procédure) |
| Mettre en place les réunions hebdomadaires (préparer et animer)  | -Rapporter un bilan-Associer les membres de l’équipe à la réunion / Discuter | -Concerter, négocier, décider, -animer efficacement des réunions-Maîtriser la communication  |
| Créer une ambiance propice à un travail efficace de l’équipe (favoriser la motivation ?) | Examiner les leviers et les freins Reconnaître les avancées de chacun | -Maîtriser et favoriser la communication au sein de l’équipe- estimer, valoriser le travail-supporter l’équipe |
| Former les nouveaux arrivants aux procédures administratives | Connaître la procédure et les logicielsExpliquer les procéduresTraduire les étapes | -Enseigner-Détecter les difficultés |
| -Faire le suivi des performances | -Identifier, enregistrer, estimer les performances | -Relater, évaluer, comparer-Rédiger un rapport | * Avoir le sens de l’organisation
* Avoir un esprit d’équipe
* Etre réactif
* Etre juste
* Avoir le sens des responsabilités
* Avoir le sens du contact
* Etre ouvert
* Rester à l’écoute de l’équipe
* Savoir créer un climat de confiance
* Se former pour remettre en question ses postures professionnelles
* Maîtriser ses émotions
* Adopter une attitude d’exemplarité
* Etre bienveillant
 |
| -Gérer les conflits | - lister et identifier les problèmes- identifier les causes de problèmes- montrer l’intérêt d’une bonne entente | -Maîtriser la communication-Résoudre un problème-Mesurer l’impact du problème sur le travail-Prendre des décisions-Concentrer l’équipe sur un objectif-Orienter vers un professionnel compétent si nécessaire |
| **PRENDRE EN CHARGE LE MARKETING OPERATIONNEL ET QUELQUES OPERATIONS** **COMMERCIALES** | Accueillir les clients | -Ecouter la demande | Maîtriser une langue étrangère identifier les besoins et les attentes | -Maîtriser la communication-Analyser les besoins et les attentes, les comparer avec les offres disponibles | * Rester disponible
* Rester à l’écoute des clients
* Rester discret, poli, neutre
* Savoir instaurer un climat chaleureux et accueillant
* Etre bienveillant
* Soigner sa présentation
* Adapter son langage et son comportement à la situation de communication
 |
| -Renseigner, orienter, faire patienter le client | -Maîtriser une langue étrangère-Connaitre l’organisation, les offres disponibles et la géographie-Connaître l’actualité géopolitique | -Donner des informations adaptées-Suggérer des offres-Orienter vers un professionnel ou service compétent sur la demande-Maîtriser la communication-organiser l’agence pour permettre aux clients de patienter dans les meilleures conditions |
| -Econduire, prendre congé | -Préciser les contraintes | -Expliquer l’impossibilité de répondre à la requête, orienter-Maîtriser la communication  |
| **PRENDRE EN CHARGE LE MARKETING OPERATIONNEL ET QUELQUES OPERATIONS** **COMMERCIALES**Développer la Stratégie commerciale de l’agence | -Faire un suivi des devis et des entretiens téléphoniques de satisfaction | -Identifier, reformuler les attentes ou ressentis | - Ecouter, suggérer des offres -Synthétiser les informations-Réaliser un rapport de satisfaction | * Rester disponible
* Rester à l’écoute des clients

Tenir compte de l’avis et du ressenti du client* Prendre des initiatives
* Avoir de la créativité
* Faire preuve d’adaptabilité
* Etre bienveillant
* Faire preuve de persuasion
* Adapter son langage et son comportement à la situation de communication
 |
| -Réaliser des opérations commerciales (promo) | -Connaître et identifier les promotions en cours et les marges de manœuvre-Maîtriser une langue étrangère-Connaître les modalités de négociation et de persuasion | - Prendre contact avec les partenaires-Négocier, recommander, prioriser, convaincre- maîtriser les outils de réservation spéciale |
| -Mettre en place et actualiser la vitrine de l’agence pour attirer les clients | -Connaître et Identifier les destinations les plus prisées-Associer les idées et le matériel-Résumer un message | -Maitriser le matériel mis à disposition-Combiner, préparer, arranger, -Imaginer, concevoir, Inventer,-Produire, réorganiser |

Remarque :

Cette grille est le résultat de choix :

- combinaison des savoir-être par activité et non par tâche ici

- Imputer la compétence « maitriser la communication » en tant que connaissance procédurale si on considère qu’elle intègre l’apprentissage et l’intégration des techniques de communication ».

Cependant des questions subsistent :

Par exemple, la compétence « maîtriser la communication » semble être généralisée dans le domaine du commerce et pourrait, peut être, être traduite en connaissances comportementales (attitude ou savoir être) ?

 cf article « le savoir faire est-il une compétence ? » de Sandra BELLIER MICHEL\_CEGOS semble préciser que le savoir faire peut être interprété comme une « compétence de base, générique, générale, clé, transférable et transversale » et « devient progressivement indépendant des contextes et par la même peut être réutilisé dans des contextes différents ». Ce qui parait être le cas par exemple de la compétence « maîtriser la communication » dans le cas présenté ci-dessus.

Malika Meziadi \_ Master 2 - IPFA