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  prestations  Encadrer 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 logiciels  Expliquer les procédures  Traduire 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