



INSCAM - École de Commerce

CFA - Centre de
Formation des Apprentis

PROGRAMME

CONSEILLER EN GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET
PLACEMENT

RENTREE 2020/2021

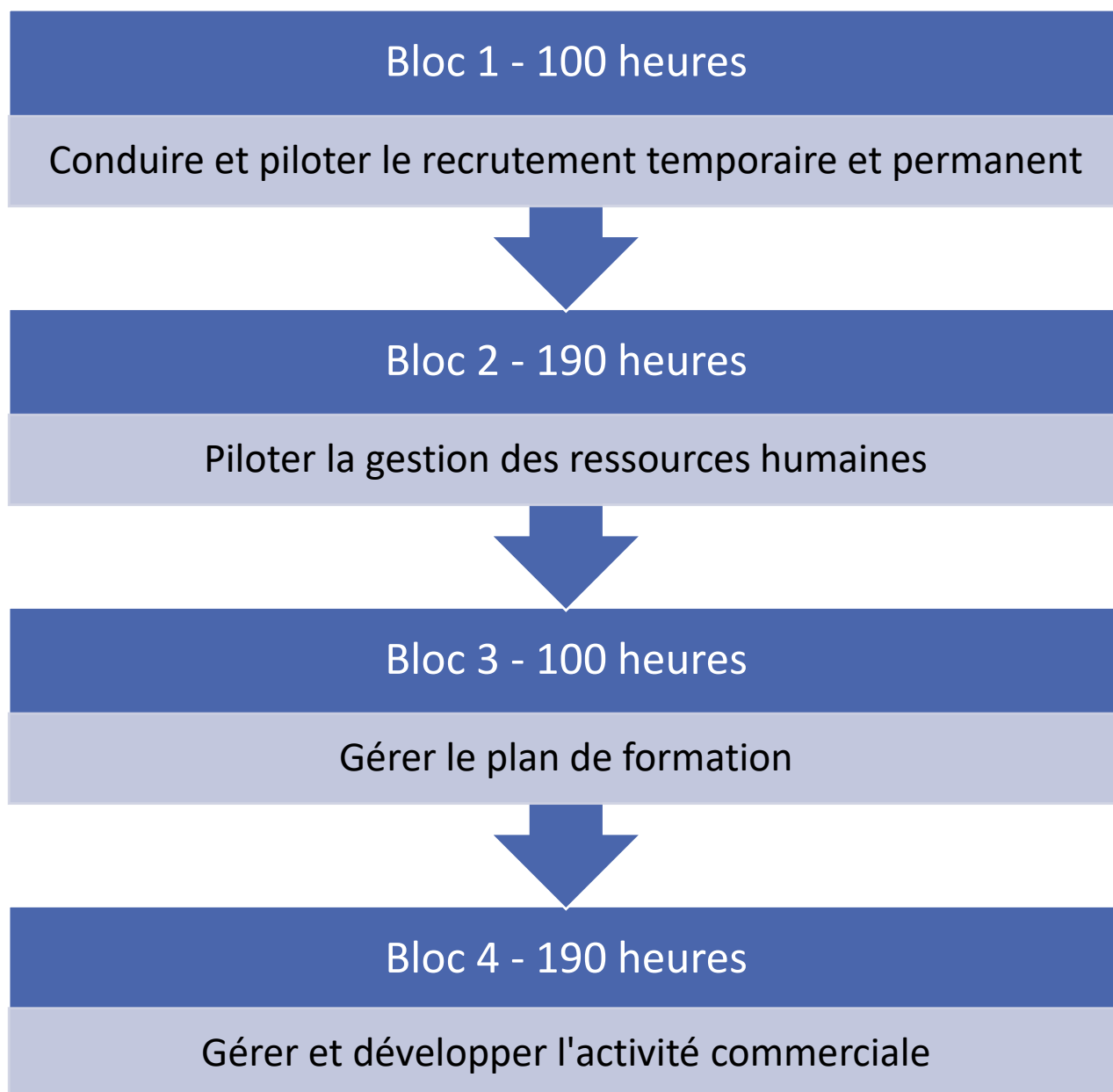
SOMMAIRE

I.	PRESENTATION DE LA FORMATION	2
	Les Blocs de compétences.....	2
	Métiers, Fonctions et activités visées.....	3
	1. Désignation du métier et des fonctions	3
	2. Description des activités.....	3
	3. Fiche(s) ROME la ou les plus proches.....	4
	4. Cadres d'exercice les plus fréquents.....	4
II.	REFERENTIEL.....	5
	BLOC1 -CONDUIRE ET PILOTER LE RECRUTEMENT TEMPORAIRE ET PERMANENT.....	5
	1. CONTENU.....	5
	2. UNITES D'ENSEIGNEMENT.....	5
	BLOC2 -PILOTER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	7
	1. CONTENU.....	7
	2. UNITES D'ENSEIGNEMENT.....	7
	BLOC3 -GERER LE PLAN DE FORMATION	11
	1. CONTENU.....	11
	2. UNITES D'ENSEIGNEMENT.....	11
	BLOC4 -GERER ET DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE.....	14
	1. CONTENU.....	14
	2. UNITES D'ENSEIGNEMENT.....	14

I. PRESENTATION DE LA FORMATION

La certification "Conseiller en gestion des ressources humaines et placement" est composée de 4 blocs de compétences représentant 580 heures d'enseignement :

LES BLOCS DE COMPETENCES



METIERS, FONCTIONS ET ACTIVITES VISEES

1. DESIGNATION DU METIER ET DES FONCTIONS

« Conseiller en gestion des ressources humaines et placement »

Des fonctions au sein des services Ressources Humaines dans les entreprises de conseil en stratégie et développement, d'accompagnement et de recrutement, et divers types de structures, en face à face avec des candidats en fonction de l'activité de l'entreprise.

Objectifs :

- Gérer et assurer le développement d'une activité de placement temporaire ou permanent dans l'emploi.
- Accompagner des candidats dans le cadre de l'insertion professionnelle
- Assurer la gestion quotidienne des ressources humaines
- Conduire et organiser le recrutement
- Piloter et développer l'activité
- Construire et animer une activité commerciale dans les agences d'emploi.

Exemple : Chargé de relations entreprises, Chargé de recrutement, Conseiller en insertion professionnelle, Chargé de clientèle, Commercial sédentaire en formation, Chargé des Ressources Humaines, Assistant Ressources Humaines, Assistant d'Agence.

2. DESCRIPTION DES ACTIVITES

Le conseiller en gestion des ressources humaines et placement sera chargé de :

Conduire et piloter le recrutement temporaire et/ou permanent

- Analyser les postes proposés et les profils demandés en vue de trouver une relation candidat/entreprise,
- Réaliser des actions de recherche de candidats,
- Evaluer des candidats et conduire des entretiens de recrutement.

Piloter la gestion des ressources humaines

- Assurer le suivi de satisfaction des personnes recrutées,
- Assurer le suivi administratif des candidats dans leurs différentes missions,
- Conseiller les candidats intérimaires et permanents dans une approche de sécurisation des parcours professionnels,
- Accompagner des candidats dans leur parcours professionnel au sein de l'entreprise ou de l'agence.
- Utiliser des outils et des logiciels utiles à la gestion des Ressources Humaines

Gérer le plan de formation

- Participer à la définition du plan annuel de formation des collaborateurs intérimaires et permanents.
- Concevoir et mettre en œuvre des actions de formation afin de développer des qualifications et/ou compétences des collaborateurs intérimaires et permanents.
- Développer des principes de la GPEC.

Gérer et développer l'activité commerciale

- Participer à la définition de la stratégie et du plan de développement de l'entreprise (ou agence).
- Mettre en place le plan d'actions commerciales et le plan de fidélisation et de prospection.
- Mener des actions de fidélisation afin d'entretenir le portefeuille clients.
- Réaliser des tableaux de bord commerciaux afin de suivre les devis, les contrats et les prospects et de mettre en place des procédures d'ajustements.
- Négocier avec le client les modalités du contrat de vente selon les critères de satisfaction client et objectifs de rentabilité de l'entreprise.

3. FICHE(S) ROME LA OU LES PLUS PROCHES

- M1502 : Développement des ressources humaines
- K1801 : Conseil en emploi et insertion professionnelle
- K2101 : Conseil en formation

4. CADRES D'EXERCICE LES PLUS FREQUENTS

Les agences d'emploi et tout secteur d'activité ayant des Ressources Humaines à gérer.

Structures : La typologie des structures exposées peut se présenter sous différents noms et avec des activités et des fonctions qui peuvent être variables.

- Agence d'emploi
- Etablissement et centre de formation
- Société de conseil
- Société de services
- Service des Ressources Humaines dans les entreprises qui en ont : PME, Grandes entreprises. (La taille de l'entreprise impactera certes l'étendue des missions qui seront confiées aux candidats et ses responsabilités).
- Cabinet de recrutement
- Cabinet de conseil en RH

Types de postes :

- Chargé de relations entreprises,
- Chargé de recrutement,
- Conseiller en insertion professionnelle,
- Chargé de clientèle,
- Commercial sédentaire en formation,
- Chargé des Ressources Humaines,

II. REFERENTIEL

BLOC1 -CONDUIRE ET PILOTER LE RECRUTEMENT TEMPORAIRE ET PERMANENT

1. CONTENU

Qualifier la demande du client lors d'une prise de commande telles que les exigences vis à vis du profil et les conditions de la mission.

Maîtriser les outils de description des situations de travail tels que le référentiel d'emploi, la fiche de poste, ou encore le référentiel de ressources.

Formaliser le descriptif des postes en termes de missions, activités, tâches, compétences...

Etablir la définition du profil de l'entreprise en détaillant notamment les éléments suivants : effectifs, activités, implantation, les possibilités d'évolutions au sein de l'entreprise.

Analyser un vivier de candidats afin de mettre en correspondance les besoins et les demandes.

Maîtriser les sources de recrutement afin de capter de nouvelles ressources intérimaires et permanentes par le biais de diffusion d'offres d'emploi.

Maîtriser les étapes de l'évaluation d'un candidat lors d'un entretien, de l'identification des compétences à la formalisation du compte rendu.

Conduire des entretiens de recrutement en mobilisant les techniques et outils adaptés tels que l'écoute active, la reformulation, ou encore les tests de recrutements

Identifier le profil d'un candidat pour l'exercice d'un emploi à pourvoir.

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT

UE1 : Les techniques de traitement des offres d'emploi

- Qualifier la demande du client lors d'une prise de commande telle que les exigences vis à vis du profil et les conditions de la mission.
- Maîtriser les outils de description des situations de travail tels que le référentiel d'emploi, la fiche de poste, ou encore le référentiel de ressources.
- Formaliser le descriptif des postes en termes de missions, activités, tâches, compétences...
- Etablir la définition du profil de l'entreprise en détaillant notamment les éléments suivants : effectifs, activités, implantation, les possibilités d'évolutions au sein de l'entreprise.

UE2 : Les techniques de recrutement et d'intégration

- Analyser un vivier de candidats afin de mettre en correspondance les besoins et les demandes.
- Maîtriser les sources de recrutement afin de capter de nouvelles ressources intérimaires et permanentes par le biais de diffusion d'offres d'emploi.
- Maîtriser les étapes de l'évaluation d'un candidat lors d'un entretien, de l'identification des compétences à la formalisation du compte rendu.
- Conduire des entretiens de recrutement en mobilisant les techniques et outils adaptés tels que l'écoute active, la reformulation, ou encore les tests de recrutement.
- Être en mesure de mobiliser les techniques et outils d'identification des besoins tels que l'entretien individuel.
- Identifier le profil d'un candidat pour l'exercice d'un emploi à pourvoir.

LE RECRUTEMENT : approche théorique

➤ VUE GLOBALE DU RECRUTEMENT

- Vue d'ensemble sur le processus de recrutement : appréhender le processus de recrutement dans sa globalité, comprendre les différences selon les entreprises : leur secteur d'activité, leur taille, leur service RH, comprendre l'impact budget sur les moyens pour recruter.
- Appréhender la position du candidat pour mieux recruter
- Analyse du besoin en recrutement : poste et mission. Analyser quoi et pourquoi ? Où et auprès de qui obtenir les éléments ?

➤ L'ANALYSE DU BESOIN

- Descriptif de poste : fiche de poste et de mission. Création d'une fiche de poste. Création de leur propre support informatique en inter session.
- Le sourcing : Appréhender l'ensemble des méthodes à la disposition de l'entreprise aujourd'hui. 1/En interne : rappel cooptation, com interne. 2/ En externe : quels partenaires choisir ? En fonction de quoi ? (Internet, candidatures spontanées, Cvthèque, point annonces, approche directe).3/ Zoom sur l'annonce (création d'une annonce). 4/ Zoom sur la CV thèque Codes pour accès internet (recherche sur CV thèque)
- Nos partenaires/ fournisseurs. Qui sont-ils ? Comment fonctionnent-ils ? Comment les choisir ?

➤ MARKETING RH 2.0

- Le marketing RH. Un nouveau métier dans les RH. RH 2.0 qu'est-ce donc ?!
- La sélection sur CV. Quels sont les éléments objectifs ? Attention au subjectif !

➤ LA RENCONTRE

- La qualification téléphonique. Les secrets d'une bonne qualif. Créer son propre support. Jeux de rôle.
- L'entretien de recrutement. Les secrets d'un entretien. L'importance des conditions d'accueil du candidat. Jeux de rôle. Créer son support d'entretien. Comprendre la position du candidat, gérer son stress. Les tests
- Travailler sa communication

➤ LA NEGOCIATION SALARIALE

- La veille de la cohérence salariale
- Rappel sur les outils : convention collective, grille salariale...
- La préparation
- Les secrets d'une bonne négo

➤ ACCUEIL ET INTEGRATION

- Procédure d'accueil. Préparations humaines et matérielles. L'entretien d'accueil. Rappel sur le livret d'accueil. Jeux de rôle sur l'entretien d'accueil
- L'intégration. Qui fait quoi ? Le plan d'intégration. Adapter l'intégration en fonction de l'entreprise et du futur poste. Le rapport d'étonnement. L'entretien de débriefing

BLOC2 -PILOTER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1. CONTENU

Maitriser la législation du travail temporaire et permanent dans le but de sensibiliser les candidats intérimaires aux risques liés à certains types de missions tels que l'hygiène, la sécurité ou encore les droits du travail temporaire

Maîtriser l'outil informatique tels que les tableurs, les bases de données...

Être en mesure de constituer les dossiers des candidats intérimaires et permanents

Maitriser la législation du travail temporaire/permanent et sa réglementation

Être en capacité de rédiger les contrats de travail des candidats

Etablir des déclarations administratives

Maitriser les techniques et outils de gestion de paie

Analyser les compétences et les attentes d'un candidat afin de lui proposer des missions en adéquation avec son profil

Suivre les missions à travers des bases de données

Être en mesure de mobiliser les techniques et outils d'identification des besoins tels que l'entretien individuel.

Appréhender les outils et supports de communication et de promotion

Utiliser et maîtriser l'outil informatique afin de traiter les données commerciales et financières.

Appréhender les logiciels spécifiques à la gestion des Ressources Humaines

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT

UE1 : La fonction opérationnelle des RH

- Analyser un vivier de candidats afin de mettre en correspondance les besoins et les demandes.
- Maîtriser les sources de recrutement afin de capter de nouvelles ressources intérimaires et permanentes par le biais de diffusion d'offres d'emploi.
- Maîtriser les étapes de l'évaluation d'un candidat lors d'un entretien, de l'identification des compétences à la formalisation du compte rendu.
- Conduire des entretiens de recrutement en mobilisant les techniques et outils adaptés tels que l'écoute active, la reformulation, ou encore les tests de recrutements.
- Être en mesure de mobiliser les techniques et outils d'identification des besoins tels que l'entretien individuel.
- Identifier le profil d'un candidat pour l'exercice d'un emploi à pourvoir.

UE2 : Les fonctions RH dans le Travail Temporaire

- Identifier les tâches et missions opérationnelles liées à l'activité.
- Identifier et formaliser les processus d'activité au sein d'une agence de travail temporaire.
- Accueillir un candidat, déterminer ses objectifs et son potentiel, savoir l'orienter.

UE3 : Gestion administrative du personnel, droit du travail

- Maitriser la législation du travail et sa réglementation
- Être en capacité de rédiger les contrats de travail des candidats
- Etablir des déclarations administratives

- Connaître les bases juridiques du droit du travail
 - la création d'un rapport salarial
 - la durée du travail
 - le salaire
 - la santé et la sécurité
 - la discipline dans l'entreprise
 - les évènements affectant l'exécution du contrat de travail
 - la rupture du contrat de travail
 - le droit de grève
 - les institutions représentatives du personnel
 - le droit syndical et la négociation collective

UE4 : Droit du travail temporaire

- Maîtriser la législation du travail temporaire et permanent dans le but de sensibiliser les candidats intérimaires aux risques liés à certains types de missions tels que l'hygiène, la sécurité ou encore les droits du travail temporaire.
- Maîtriser la législation du travail temporaire et sa réglementation
- Connaître la définition juridique du travail temporaire
 - Les contrats de travail temporaires (types de contrats, durée, rupture, délai de carence)
 - La rémunération des intérimaires, le temps de travail, le TT et l'étranger
 - Etudes de cas

UE5 : Introduction à la paie

- Maîtriser les techniques et outils de gestion de la paie

LA PAIE : approche théorique

➤ GESTION DU TEMPS DE TRAVAIL / PAIE

Objectif général : Être capable de modéliser le temps de travail

- *Création d'un calendrier annuel (jours calendaires, jours ouvrables, jours ouvrés, jours fériés)*
- *Calculs des temps sur une année, un trimestre, un mois*
- *Principe de l'annualisation*
- *Coefficient de 35 heures pour un temps plein*
- *Temps partiel*
- *Installation du logiciel EBP*
- *Création et paramétrage d'une société dans le logiciel EBP*

➤ GESTION DES HEURES SUPPLEMENTAIRES

Objectif général : Être capable de modéliser le calcul des heures complémentaires et supplémentaires

- *Temps plein – Temps conventionnel*
- *Taux 1 & 2 des heures supplémentaires ; contingentement*
- *Temps partiel – Heures complémentaires*
- *Saisie des temps dans le logiciel EBP*

➤ GESTION DES COTISATIONS SOCIALES

Objectif général : Être capable de modéliser le calcul des cotisations sociales et des contributions fiscales

- *Le principe et calcul des tranches*
- *Les caisses et objectif des cotisations / contributions*
- *Les taux et calcul de l'assiette*
- *Calcul des cotisations (part salariale et patronale)*
- *Modification des profils dans le logiciel EBP*

➤ GESTION DES REGULARISATION – DECLARATIONS

Objectif général : Être capable de régulariser les cotisations et de réaliser une déclaration trimestrielle et/ou annuelle

- *Principe de lissage*
- *Calcul des dus ; calcul du différentiel*
- *Renseignement d'une déclaration*
- *Exemple sur le logiciel EBP*

➤ GESTION DES CONGES PAYES

Objectif général : Être capable de calculer les droits et les indemnités de congés payés

- *Valorisation de l'absence*
- *Calcul des droits*
- *Valorisation des droits à congés payés*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

➤ GESTION DES ARRETS DE MALADIES NON-PROFESSIONNELLES

Objectif général : Être capable de calculer les indemnités de congés payés

- *Valorisation de l'absence*
- *Délais de carence*
- *Calcul des IJSS*
- *Calcul de l'indemnité complémentaire tranche 1 et 2*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

➤ LES COMPOSANTES DU SALAIRE

Objectif général : Être capable de différencier les composantes du salaire

- *Salaire Brut*
- *Primes et autres gratifications*
- *Salaire Net fiscal*
- *Salaire Net*
- *Remboursement de frais*
- *Avantage en nature*
- *Avances et Retenues*
- *Net à payer*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

➤ PAIEMENT ET COMPTABILISATION DES SALAIRES

Objectif général : Être capable de suivre le paiement et la comptabilisation des salaires

- *Modalité de paiement*

- *Écritures comptables*
- *Calculs des reports annuels*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

➤ ASPECTS FISCAUX DE LA PAIE

Objectif général : Être capable de gérer les aspects fiscaux de la paie

- *Déclarations fiscales annuelles*
- *Net fiscal*
- *Récapitulatif des avantages en nature*
- *Réductions annuelles (patronales et salariales)*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

➤ DECLARATIONS ET BILANS

Objectif général : Être capable de suivre la gestion annuelle des salaires

- *Déclarations sociales annuelles*
- *Calculs, récapitulatif et conservation des données*
- *Exemples avec le logiciel EBP*

BLOC3 -GERER LE PLAN DE FORMATION

1. CONTENU

Entretenir et développer les compétences des candidats intérimaires et permanents par l'élaboration d'un plan de formation.

Maitriser les aspects administratifs, législatifs et financiers de la formation professionnelle.

Analyser les évolutions d'un secteur professionnel.

Monter une action de formation et suivre son déroulement.

Formaliser un cahier des charges afin de définir le cadre de l'action de formation.

Maitriser les phases de conduite d'une action/approche GPEC à savoir la phase de faisabilité, la phase de diagnostic, la phase de construction du plan d'action et le suivi.

Identifier les outils d'une démarche GPEC tels que les questionnaires, le plan d'action ou encore le diagnostic RH.

Valoriser les enjeux d'une GPEC pour les entreprises (argumenter) afin de prioriser les actions.

Evaluer des actions afin de capitaliser les pratiques et d'ajuster les actions futures.

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT

UE1 : La formation professionnelle : le développement des compétences

- Entretenir et développer les compétences des candidats intérimaires et permanents par l'élaboration d'un plan de formation.
- Maitriser les aspects administratifs, législatifs et financiers de la formation professionnelle.
- Analyser les évolutions d'un secteur professionnel.
- Monter une action de formation et suivre son déroulement.
- Formaliser un cahier des charges afin de définir le cadre de l'action de formation

LA FORMATION PROFESSIONNELLE : approche théorique

➤ COMPRENDRE LES ENJEUX DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE

- *Représentation des étudiants sur la formation professionnelle, connaissance des expériences.*
- *La formation pour les salariés : levier de motivation, de reconnaissance, de consolidation et développement des compétences pour les salariés.*
- *La formation pour les entreprises : gestion évolutive des ressources humaines, adaptation des compétences au maintien et développement de l'entreprise, avoir une politique sociale de la formation.*

➤ CONNAITRE LE CONTEXTE LEGISLATIF ET SOCIAL

- *L'évolution de la formation professionnelle : de la loi 1971 à la loi 2014.*
- *Typologie des actions de formation professionnelle à l'initiative des salariés et des employeurs.*
- *Le financement des formations et les acteurs concernés (employeurs, salariés, OPCA/OPCO, Etat, Prestataires de formation).*

➤ COMPRENDRE LA METHODOLOGIE GENERALE DU PLAN DE FORMATION

- *Actions et calendrier du plan de formation.*

- *Rôle du service RH dans l'élaboration du plan de formation.*
- RECUEILLIR ET ANALYSER LES BESOINS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS DE DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES
- *Les acteurs concernés par l'élaboration du plan de formation, appréhension des préoccupations en particulier manager de proximité et service RH.*
 - *Outils et démarches de recueil des besoins de formation, typologie de besoins.*
 - *Diagnostic des besoins et définition des actions de formation répondant le mieux aux besoins.*
- CONSTRUIRE DES SUPPORTS DE PLAN DE FORMATION INTEGRANT LE SUIVI
- *Tableau préparatoire au choix des actions de formation.*
 - *Supports et présentation du plan de formation.*
 - *Dispositifs de formation en lien avec les besoins (CIF, VAE, adaptation des compétences, CPF...).*
- CONSTRUIRE UN CAHIER DES CHARGES A DESTINATION DE PRESTATAIRES DE FORMATION
- *Mettre en place les actions et gérer la relation avec les prestataires.*
 - *Les acteurs concernés par le cahier des charges : direction, manager, chargé de formation, RH.*
 - *La méthode d'élaboration et de présentation d'un cahier des charges.*
- MISE EN PLACE, SUIVI ET EVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION
- *A partir d'un cahier des charges*
Choix des prestataires de formation.
Logistique des formations, lien entre les salariés impliqués : avant-pendant-après la formation.
Evaluation et suivi des actions : les outils et démarches.
Suivi administratif et financier avec les prestataires, les salariés, les managers.
Tableau de bord de suivi (administratif, financier avec l'ensemble des partenaires).
- SAVOIR EXPLIQUER LE CPF A UN SALARIE
- *Le CPF*
Les principes
Utilisation de la plate-forme
- PREPARER LE BILAN DU PLAN DE FORMATION ET VEILLE DE LA FORMATION
- *L'intérêt du bilan du plan de formation.*
 - *Assurer la veille législative de la formation (Centre Inffo, OPCA/OPCO...)*

UE2 : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

- Maitriser les phases de conduite d'une action/approche GPEC à savoir la phase de faisabilité, la phase de diagnostic, la phase de construction du plan d'action et le suivi.
- Identifier les outils d'une démarche GPEC tels que les questionnaires, le plan d'action ou encore le diagnostic RH.

- Valoriser les enjeux d'une GPEC pour les entreprises (argumenter) afin de prioriser les actions.
- Evaluer des actions afin de capitaliser les pratiques et d'ajuster les actions futures.

LA GPEC : approche théorique

- LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES
 - *A quoi ça sert ?*
 - *Les facteurs environnementaux*
 - *Les différents types de compétences*
- LES OUTILS LIES A LA GPEC
 - *L'organigramme*
 - *La pyramide des âges*
 - *La cartographie des compétences et sa rosace*
- POLITIQUES DE L'EMPLOI
 - *L'impact du changement*
 - *Adaptation à court terme : variation saisonnière, réduction de l'activité, régulation absentéisme*
 - *L'adaptation à moyen terme : rappel sur la formation, mutations, licenciements*
 - *L'optimisation des ressources en place*

BLOC4 - GERER ET DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE

1. CONTENU

Analyser le bassin d'emploi de l'agence au travers d'une approche systémique (l'offre, la demande...).

Mobiliser les outils de l'analyse stratégique (matrice de positionnement concurrentiel, analyse multicritères, SWOT).

Identifier et valider ses domaines d'activités stratégiques (segments stratégiques, ciblage, atouts concurrentiels...).

Déterminer les priorités d'actions commerciales et les secteurs clés de résultats (en termes de fidélisation, prospection...).

Formaliser les fiches descriptives des actions à mener en termes d'objectifs.

Être capable d'initier des relations partenariales avec des acteurs au sein d'un territoire.

Organiser sa démarche de fidélisation telle que l'identification des secteurs, le recensement des typologies d'entreprises, ou encore faire l'état de son portefeuille, gérer son agenda...).

Maîtriser les outils et techniques de communication (argumentaire, entretien téléphonique et en face à face...).

Elaborer une offre sur mesure à partir d'une analyse du besoin client.

Maîtriser l'outil informatique (tableurs, bases de données...).

Maîtriser les étapes du cycle de vente (ciblage, identification des prospects, des besoins, élaboration des solutions, du chiffrage, de l'argumentaire, suivi...).

Mobiliser les règles juridiques, techniques et financières d'une opération de vente.

Mettre en application les règles du droit commercial.

2. UNITES D'ENSEIGNEMENT

UE1 : Analyse stratégique des emplois

- Analyser le bassin d'emploi de l'agence au travers d'une approche systémique (l'offre, la demande...).
- Mobiliser les outils de l'analyse stratégique (matrice de positionnement concurrentiel, analyse multicritère, SWOT).
- Identifier et valider ses domaines d'activités stratégiques (segments stratégiques, ciblage, atouts concurrentiels...).

UE2 : Les techniques commerciales

- Déterminer les priorités d'actions commerciales et les secteurs clés de résultats (en termes de fidélisation, prospection...).
- Formaliser les fiches descriptives des actions à mener en termes d'objectifs.
- Être capable d'initier des relations partenariales avec des acteurs au sein d'un territoire.
- Organiser sa démarche de fidélisation telle que l'identification des secteurs, le recensement des typologies d'entreprises, ou encore faire l'état de son portefeuille, gérer son agenda...).
- Maîtriser les étapes du cycle de vente (ciblage, identification des prospects, des besoins, élaboration des solutions, du chiffrage, de l'argumentaire, suivi...).
- Mobiliser les règles juridiques, techniques et financières d'une opération de vente.
- Mettre en application les règles du droit commercial.

UE3 : Négociations des prestations RH

- Maîtriser les outils et techniques de communication (argumentaire, entretien téléphonique et en face à face...).
- Elaborer une offre sur mesure à partir d'une analyse du besoin client.

UE4 : Stratégie et plan de communication

- Appréhender les outils et supports de communication et de promotion

LA COMMUNICATION : approche théorique

➤ INTRODUCTION A LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

- *Connaître les fondamentaux de la communication pour bien communiquer*
Comment fonctionne la communication : le modèle émetteur- récepteur
Les 4 modes de communication : push, pull, relayée, C to C 3. Cas pratiques
- *Les étapes d'une bonne stratégie de communication*
Le brief et le diagnostic : Cas pratiques et mises en situation : Rédiger un brief et un diagnostic
Déterminer les objectifs : Faire connaître, faire aimer, faire agir / Différence entre objectif marketing et objectif de communication/ Cas pratiques
Identifier les cibles

➤ MESSAGE ET STRATEGIE CREATIVE

➤ PLAN D'ACTION MEDIA ET HORS MEDIAS

- *A partir de cas pratiques : comprendre la méthode d'élaboration des messages en communication : positionnement et message essentiel, promesse et preuve, ton et ambiance, contraintes.*
- *Les outils de communication médias et Hors médias : médias traditionnels, internet et les réseaux sociaux.*

➤ LA COMMUNICATION INTERNE

- *La stratégie de communication interne.*
- *Organisation fonctions « communication interne » et communication RH.*
- *Les types d'information interne : information opérationnelle, motivante, communication descendante et ascendante, horizontale.*
- *Bien articuler communication interne et externe.*
- *Les modes de communication interne : écrit, oral, transformation digitale.*
- *Les supports : zoom sur le journal interne.*
- *L'écrit : le journal interne (vers le journal en ligne), tableau, affichage, boite à idée, courrier du dirigeant, flash info...*
- *L'oral : réunion interne et rencontres, convention et autres événementiels internes, radio d'entreprise, le téléphone, la vidéo transmission.*
- *De l'intranet au réseau social d'entreprise.*
- *La conduite du changement.*
- *La communication managériale : le manager comme pilier de la communication interne.*

➤ COMMUNICATION RH ET MARQUE EMPLOYEUR

- *Communication RH*
 - Contexte
 - Organisation de la communication RH dans l'entreprise
 - Objectif
 - Périmètre
 - Le concept de « marque employeur »
 - Communication RH : 3 objectifs principaux
 - Les cibles de la communication RH
- *Communication RH : stratégie de moyens*
- *Etudes de cas*
- *Les clés du succès de la communication RH*
 - Les différentes stratégies
 - Les étapes
- *Marque employeur : levier central de la réputation de l'entreprise*
 - Zoom sur la réputation numérique de l'entreprise

➤ COMMUNIQUER PAR L'IMAGE – COMMUNIQUER PAR L'ECRIT

- *Communiquer par l'image :*
 - Le logo : 1er signe de reconnaissance de la marque. Un logo à quoi ça sert ?
- *Communiquer par l'écrit*
 - L'affiche
 - La plaquette institutionnelle
 - La chaîne graphique : notions de base

➤ COMMUNIQUER PAR LE WEB

- *La stratégie de communication interne.*
- *Organisation fonctions « communication interne » et communication RH.*
- *Les types d'information interne : information opérationnelle, motivante, communication descendante et ascendante, horizontale.*
- *Bien articuler communication interne et externe.*
- *Les modes de communication interne : écrit, oral, transformation digitale.*
- *Les supports : zoom sur le journal interne.*
- *L'écrit : le journal interne (vers le journal en ligne), tableau, affichage, boîte à idée, courrier du dirigeant, flash info...*
- *L'oral : réunion interne et rencontres, convention et autres événementiels internes, radio d'entreprise, le téléphone, la vidéo-transmission*
- *De l'intranet au réseau social d'entreprise*
- *La conduite du changement*
- *La communication*

➤ COMMUNICATION MEDIA ET HORS MEDIA

- *Communication media : panorama des 5 médias traditionnels.*
- *Communication hors media : les relations publiques.*
 - Définition
 - Cibles
 - Objectifs
 - Les outils des relations publiques
- *La communication événementielle.*
- *Les partenariats : différence sponsoring et mécénat.*
- *Les relations presse.*
- *Comment rédiger un bon communiqué de presse.*

UE5 : Les outils de suivi

- Utiliser et maîtriser l'outil informatique afin de traiter les données commerciales et financières.
- Appréhender les logiciels spécifiques à la gestion des Ressources Humaines
- Maîtriser l'outil informatique (tableurs, bases de données...)

UE6 : Mémoire professionnel de fin d'année

Cf guide méthodologique du mémoire

UE7 : Bilan professionnel

Grille d'évaluation à compléter par l'entreprise