



## **Règlement d'évaluation de la certification**

### **PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE**

Ce règlement a pour but de définir les règles de délivrance de la certification professionnelle de "Prospecter par téléphone" mis en place par MBAction. Il est tenu à disposition des candidats et des membres du jury, ainsi que de toute personne qui en fait la demande auprès du certificateur ou l'un de ses partenaires habilités. Il est également consultable sur notre site internet: [www.mbaction.fr](http://www.mbaction.fr)



## Sommaire

<b>1. Pré-requis et conditions d'accès à la certification</b>	<b>3</b>
a. Conditions à remplir pour s'inscrire	3
b. Liste des pièces à fournir pour s'inscrire	4
c. Recevabilité du dossier et validation d'inscription	4
<b>2. Calendrier du parcours certifiant</b>	<b>5</b>
<b>3. Modalités de la certification</b>	<b>6</b>
a. Accès à l'examen et identification du candidat	6
b. Description et organisation des épreuves certificatives	7
c. Responsable de l'organisation des épreuves	10
d. Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation suite à une formation continue	10
e. Aménagements d'épreuves	11
f. Discipline, tenue et comportement	11
g. Fraudes et sanctions	12
<b>4. Jury d'évaluation et de certification</b>	<b>12</b>
<b>5. Conditions de réussite de la certification et notification des résultats</b>	<b>15</b>
a. Conditions de réussite	15
b. Évaluation et délivrance de la certification	18
c. Cas particuliers	18
d. Notification des résultats	19
<b>6. Modification/annulation d'inscription, retrait/annulation de la certification, réclamations</b>	<b>20</b>
a. Inscription	20
b. Retrait	20
c. Réclamations	21
<b>7. Modalités de communication du règlement de certification</b>	<b>21</b>
<b>8. Partenaires habilités à organiser les épreuves d'évaluation</b>	<b>22</b>
9. RGPD	22
<b>10. Contact</b>	<b>24</b>
<b>Annexe 1: Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation</b>	<b>25</b>
<b>Annexe 2 : Consentement au traitement des données personnelles</b>	<b>37</b>

Le mot "Certification" désigne, dans ce document, la Certification délivrant le titre de "PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE". Le présent règlement s'appuie sur le référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation disponible en annexe 1.



## **1. Pré-requis et conditions d'accès à la certification**

### ***a. Conditions à remplir pour s'inscrire***

Voie d'accès sont possible:

- Après avoir suivi un parcours de formation professionnelle continue auprès du certificateur ou auprès d'un partenaire habilité. Pour accéder à la formation préparant aux épreuves certificatives, il n'y a pas de prérequis de niveau. En revanche, le candidat doit avoir un besoin concret de commerce et avoir la nécessité de maîtriser la prospection téléphonique.

Une analyse des besoins est réalisée en amont de toute inscription à la formation.

Un entretien est conduit par le responsable de l'organisation des épreuves et/ou le responsable pédagogique avant toute inscription à la certification pour vérifier le projet professionnel.

Nota bene : Pour le parcours de formation ainsi que durant l'examen, le candidat doit être en possession d'un PC portable avec accès à internet et pack office comprenant word et excel. (possibilité de mise à disposition d'un PC pour la partie des épreuves se réalisant sur site en nous prévenant en amont du besoin.)

- En candidat libre : Un entretien est conduit par le responsable de l'organisation des épreuves et/ou le responsable pédagogique avant toute inscription à la certification pour vérifier la capacité professionnelle à s'inscrire aux épreuves, ainsi que le projet professionnel du candidat.

### ***b. Liste des pièces à fournir pour s'inscrire***

Le candidat souhaitant s'inscrire à la Certification doit en faire la demande à l'organisme certificateur MBAction, via le site <https://mbaction.fr/contact/> ou par mail à [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr).



Pour pouvoir s'inscrire à la Certification, le candidat devra fournir :

- Une pièce d'identité en cours de validité,
  - ✓ Une copie de sa carte d'identité (recto/verso)
  - ✓ Ou copie de sa passeport
  - ✓ Ou copie de sa carte de séjour
- Ses coordonnées téléphoniques, son adresse postale et son adresse mail.
  
- Dans le cadre d'un parcours de formation continue, le candidat devra fournir un justificatif de formation continue avec un taux d'assiduité de minimum 80% délivré par MBAction ou un partenaire habilité à former:
  - ✓ Attestation de formation
  - ✓ Ou Certificat de réalisation

Ces éléments sont à fournir à l'organisme certificateur au plus tard **15 jours francs avant la date de l'examen.**

### ***c. Recevabilité du dossier et validation d'inscription***

La demande d'inscription ne sera étudiée qu'après réception de ces pièces. Aucun dossier incomplet ne sera étudié.

- Dans le cadre d'une inscription suite à un parcours de formation continue, si le dossier de candidature est validé, l'organisme certificateur reviendra vers le candidat pour l'informer de son inscription et lui proposer les différentes dates d'examen déjà planifiées et auxquelles le candidat peut s'inscrire, sous réserve de règlement des frais d'inscription. En cas de non-réponse du candidat sous 5 jours ouvrés, il sera inscrit sur la première date disponible.

L'inscription à la Certification par un candidat vaut acceptation du présent règlement.



## **2. Calendrier du parcours certifiant**

La Certification est organisée par périodes en fonction des disponibilités du jury, des dates de formation et du nombre de candidats. Ces périodes varient dans l'année et sont communiquées au candidat lorsque celui-ci indique à l'organisme certificateur son souhait de se présenter à l'examen.

Quelle que soit la période de passage, le déroulé de l'ensemble du parcours certifiant du candidat est le suivant :

1. Le candidat transmet les éléments demandés dans le cadre de son inscription (copie CNI, adresse postale etc...) au moins 15 jours francs avant la date de l'examen.
2. Le candidat est convoqué par mail à l'examen oral et écrit (phases 3,4 et 5 (QROC) au moins 7 jours francs avant le passage de l'examen.
3. Le candidat reçoit une première partie du sujet d'examen (phase 1 et 2) 7 jours avant le passage de l'examen oral et écrit . Cette première phase d'examen est réalisée en autonomie et à distance et doit être retournée par mail auprès de l'organisateur des épreuves ([contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr)) au plus tard la veille de la date de passage de phases de l'examen en présentiel ou distanciel (phase 3, 4 et 5 (QROC)).
4. Le jour de l'examen, le candidat est présent pour une durée de 1 heure . Il passe une soutenance orale pendant 15 minutes puis il est évalué sur une partie rédactionnelle de 20 minutes ainsi que le passage d'un questionnaire à réponses ouvertes et courtes (QROC) de 20 minutes. Suite au passage de l'ensemble des candidats, le jury délibère pendant une durée de 30 minutes sans la présence du candidat. Le jury émet un PV de jury dans les 10 jours francs suivant la date de passage de l'examen.
5. Le candidat est informé par mail de la décision d'obtention du titre dans les 15 jours francs suivant la date d'examen. En cas de réussite il se voit remettre un parchemin envoyé par voie postale à l'adresse communiquée au moment de son inscription avec accusé de réception ou remis en main propre.

## **3. Modalités de la certification**

### ***a. Accès à l'examen et identification du candidat***



L'examen se déroule en deux phases : Une épreuve en autonomie suivie d'une épreuve en présentiel ou à distance (visio conférence) .

La première phase est réalisée en autonomie sur un sujet transmis 7 jours avant la date de convocation à l'épreuve orale. Les documents réalisés par le candidat doivent être transmis par mail à l'organisateur des épreuves au plus tard la veille de l'examen oral (contact@mbaction.fr)

La deuxième partie des épreuves de l'examen peuvent se dérouler, selon la session d'examen, à distance (sous format de visioconférence) ou en présentiel.

- **Pour les épreuves à distance :** la session a lieu depuis une plateforme visio dont le lien sera communiqué au candidat par mail au plus tard 7 jours francs avant la date d'examen.  
Le lien et l'heure de passage est renvoyé pour rappel au candidat la veille de l'examen.  
Le candidat doit être équipé d'un ordinateur, avec caméra et micro fonctionnels, connecté à Internet, avec une connexion haut débit et stable. Il doit se trouver seul, dans une pièce fermée pour respecter la confidentialité de l'examen, et un environnement calme. Le candidat doit prouver que son téléphone portable est éteint. Le candidat doit prouver grâce à sa caméra qu'il est seul dans la pièce. La caméra et le micro ne doivent pas être coupés pendant toute la durée de l'épreuve.
- **Pour les épreuves en présentiel :** la session a lieu dans une salle d'examen dédiée et équipée (pièce fermée pour respecter la confidentialité de l'examen, environnement calme, 1 table avec 3 chaises pour le jury, un écran de diffusion ou vidéoprojecteur) dont le lieu sera communiqué au candidat par mail au plus tard 7 jours francs avant la date d'examen.  
Le lieu et l'heure de passage est renvoyé pour rappel au candidat la veille de l'examen.

Au début de la session d'examen en distanciel ou en présentiel, le jury vérifie l'identité du candidat en lui demandant sa pièce d'identité et en lui demandant de la décliner pour



corroborer les informations (nom, prénom, date de naissance, coordonnées) avant le début de la session. Le candidat et chaque membre du jury signe une feuille d'émargement de manière manuscrite ou par signature électronique.

### ***b. Description et organisation des épreuves certificatives***

#### **ME 1 . Mise en situation professionnelle simulée s'articulant en plusieurs phases couvrant les compétences C1 à C5**

##### **Phase 1 -C1 -**

Sur la base d'un cas et à partir d'un ensemble de documents et de consignes qui sont mis à disposition du candidat une semaine avant la date de la convocation, le candidat doit :

- Reformuler le contexte de la prospection et du service ou produit à vendre ainsi que le périmètre et les enjeux de cette prospection.
- Présenter et argumenter la définition de la persona envisagée.
- Exposer et argumenter les démarches clés à effectuer ainsi que les outils à utiliser dans la conception de son fichier de prospection.
- Présenter sous le format xls un fichier prospects type correspondant à son analyse tout en spécifiant les sources utilisées.

##### **Phase 2 - C2 -**

Toujours sur la base du même cas, le candidat doit rédiger et présenter un argumentaire comprenant une présentation, des questions de détection d'opportunité ainsi qu'un SONCASE.



**Phase 3 - simulation orale /jeux de rôle - C3 et C4 - 20 minutes en présentiel ou en visioconférence**

Lors de cette mise en situation, le candidat doit mener un appel téléphonique fictif avec l'un des membres du jury qui joue le rôle d'un prospect.

Le prospect, choisi par le jury, est présent dans le fichier de prospection fourni par le candidat en C1.

Le candidat doit s'appuyer sur l'argumentaire préparé en C2 .

Sont évaluées dans ce même temps:

- la manière de se préparer -ainsi que l'attitude physique et émotionnelle du candidat (respiration, débit de parole, sourire etc ...).

Le candidat doit, lors de cette mise en situation, répondre de manière adaptée à des objections en maîtrisant le SONCASE préparé en C2.

**Phase 4 - C5 (20 minutes) (en présentiel ou en visioconférence)**

Le candidat doit préparer puis présenter au jury la suite donnée à cet appel.

Au niveau organisationnel :

- programmation du rappel.
- Rédaction d'un mail à transmettre au prospect suite à l'échange.
- Rédaction d'une invitation sur un réseau social suite à l'appel en indiquant le réseau social le plus adapté.



**ME2 . QROC (questionnaire à réponse ouverte et courte): C6 - (20 minutes en présentiel ou en visioconférence)**

Le candidat répond à un questionnaire de 10 questions. Ce questionnaire porte sur les différentes exigences réglementaires à respecter dans le cadre d'une prospection téléphonique auprès des professionnels et des particuliers. Il porte également sur les sources d'information permettant de se tenir informé des évolutions réglementaires qui sont nombreuses et régulières sur le sujet de la prospection téléphonique.

***c. Responsable de l'organisation des épreuves***

Le responsable de l'organisation des épreuves doit :

- Organiser la planification et le déroulement des épreuves,
- Communiquer aux candidats sa date et heure de convocation, son lien de connexion dans le cadre d'un examen à distance, son lieu de convocation dans le cadre d'un examen présentiel, ainsi que la partie du sujet d'examen à réaliser en autonomie.
- Communiquer aux membres du jury les documents nécessaires à l'évaluation au moins 7 jours francs avant la date d'examen (grille d'évaluation, PV du jury, documents transmis par les candidats etc.),
- Communiquer aux candidats les résultats de leurs épreuves certificatives dans les 15 jours francs suivant la date d'examen et lui remettre un parchemin envoyé par voie postale à l'adresse communiquée au moment de son inscription avec accusé de réception ou remis en main propre.,
- Gérer les litiges et remontées des candidats.



Vous pouvez contacter le responsable de l'organisation des épreuves à l'adresse [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr) pour toute question ou demande d'information.

#### ***d. Documents à présenter pour le passage des épreuves d'évaluation suite à une formation continue***

→ Liste des documents et livrables attendus :

Le candidat doit transmettre à l'organisateur des épreuves, au plus tard la veille de sa convocation, les livrables correspondant à la partie de l'examen réalisé en autonomie soit les phases 1 et 2 du référentiel d'évaluation (persona, fichier xls et argumentaire)

Le candidat transmet ces éléments en un seul envoi à l'organisme certificateur via l'adresse e-mail [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr) au plus tard la veille de la date de passage de l'examen. Le candidat peut s'aider de recherches internet, de ses supports de formation et de tout autre outil (ex: outil d'intelligence artificiel) pour rédiger ces livrables attendus.

Si les éléments transmis ne sont pas conformes ou les délais ne sont pas respectés, l'examen sera annulé et le stagiaire devra recommencer le processus d'inscription.

#### ***e. Aménagements d'épreuves***

Les épreuves d'examen peuvent être aménagées pour **les candidats en situation de handicap** : tiers temps supplémentaire, report à une autre date de session d'examen, aménagement du mobilier, des équipements et/ou des supports, prise de contact avec l'AGEFIPH afin d'identifier les aménagements requis ou possibles. Les situations sont évaluées au cas par cas dans le cadre d'un entretien avec le référent handicap du certificateur ou de ses partenaires habilités.

Tout candidat en situation de handicap doit le faire savoir à l'organisme certificateur dès son inscription à la certification afin de pouvoir mettre en place les aménagements nécessaires. Le référent handicap de MBAction analysera les besoins spécifiques et assurera la mise en relation avec les professionnels compétents le cas échéant.



### **f. Discipline, tenue et comportement**

Le candidat doit être **punctuel et respecter l'heure de passage** attribuée, et respectueux des intervenants, membres du jury et autres candidats présents le jour de l'examen.

En cas de **non-présentation à l'examen**, ou **non-respect** des personnes présentes ou du présent règlement, le candidat sera exclu du passage de la certification. Il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début.

### **g. Fraudes et sanctions**

En cas de fraude avérée, **le candidat sera exclu du passage de la certification**. Il n'aura plus la possibilité de mettre cette certification en valeur sur son CV, ni d'indiquer qu'il en a été candidat et/ou qu'il a obtenu cette certification. **Toute exclusion pour fraude est valable à vie.**

## **4. Jury d'évaluation et de certification**

Afin d'assurer la qualité du jury d'évaluation et de certification habilité à décerner ou non la certification, celui-ci est sélectionné en amont selon les critères suivants :

- Le jury doit être composé à minima de 50% de membres externes
- Une composition impaire est préconisée pour obtenir une décision ferme à l'issue de l'épreuve.
- Un formateur qui est intervenu lors du parcours de formation continu préparant aux épreuves certificatives ne peut être un membre du jury, il peut être tout de même présent en tant que simple observateur
- Un membre du jury ne doit avoir aucun lien avec le candidat que ce soit professionnel ou personnel pouvant de ce fait influencer la délivrance de la certification.

<b>Voie d'accès à la certification</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Composition des jurys</b>
Par expérience		<b>X</b>	-



Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		<b>X</b>	-
Par candidature individuelle	<b>X</b>		<p>Le jury d'évaluation et de certification est, a minima, <b>composé de 3 personnes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un représentant de l'organisme certificateur qui n'est pas intervenu en tant que formateur auprès du candidat.</li> <li>- Deux membres extérieurs à l'organisme certificateur n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.</li> <li>- Ces membres extérieurs doivent bénéficier d'une expérience d'au moins deux ans dans le domaine relation client et sont en activité.</li> <li>- L'un des membres extérieurs préside le jury et la commission de délibération</li> </ul>
En contrat d'apprentissage		<b>X</b>	
En contrat de professionnalisation		<b>X</b>	



Après un parcours de formation continue auprès de l'organisme certificateur ou l'un de ses partenaires	<b>X</b>	<p>Le jury d'évaluation et de certification est, a minima, <b>composé de 3 personnes</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Un représentant de l'organisme certificateur qui n'est pas intervenu en tant que formateur auprès du candidat.</li><li>- Deux membres extérieurs à l'organisme certificateur n'ayant pas de lien ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre.</li><li>- Ces membres extérieurs doivent bénéficier d'une expérience d'au moins deux ans dans le domaine relation client et sont en activité.</li><li>- L'un des membres extérieurs préside le jury et la commission de délibération</li></ul>
--	----------	---

Le jury d'évaluation est appelé à **délibérer à partir des 3 éléments suivants** :



- Le respect de l'ensemble des conditions et modalités de la Certification telles que fixées dans le présent règlement;
- Le contenu des épreuves telles que restitué par le candidat et conformément aux livrables définis dans le présent règlement;
- La grille d'évaluation des compétences qui lui est remise avant chaque session d'examen et que chaque membre du jury complète individuellement pour chaque candidat.

Le jury de certification (qui est composé des mêmes personnes que le jury d'évaluation) statue lors de la commission de délibération sur la décision de certification au regard des résultats des PV de jury.

## **5. Conditions de réussite de la certification et notification des résultats**

### ***a. Conditions de réussite***

- Respect des délais : le support de présentation (phase 1 et 2 de l'évaluation) a été transmis par le candidat la veille de l'examen par mail, celui-ci est complet. Il servira de support au candidat pour la suite des épreuves.
- Le candidat a la possibilité tout au long de l'examen de s'aider des supports de formation, de recherches sur internet etc ..
- Le candidat doit être capable d'argumenter et justifier ses choix lors de l'échange avec le jury;
- Les critères d'appréciation des compétences selon lesquels le jury évalue le candidat sont disponibles en annexe 1 du présent règlement.

Le jury d'évaluation, lors de l'analyse des réponses écrites et orales du candidat, doit veiller à ce que **l'ensemble des critères d'évaluation soit assimilé par le candidat**. Il s'appuiera sur la **grille d'évaluation fournie par l'organisme certificateur** afin de vérifier la concordance entre les critères liés à chacune des compétences de la Certification, et les éléments présentés par le candidat, pour juger de l'acquisition d'une compétence ou non. Les points restants flous doivent être précisés lors de la soutenance. Une compétence est considérée comme acquise **dès que l'ensemble des critères sont acquis**. En cas de doute, **la compétence est considérée comme non acquise**.



6 compétences sont évaluées au travers de 6 critères qui sont eux même validés, le cas échéant, par un ou plusieurs indicateurs.

Chaque compétence reprise ci-dessous est évaluée selon la grille d'évaluation .

Compétence 1: la compétence 1 est évaluée au travers d'un critère comportant 3 indicateurs. Pour que cette compétence soit jugée acquise, les 3 indicateurs doivent être validés.

L'indicateur 1 comprend 4 points et sera jugé acquis si 3 points sont a minima validés sur les 4

L'indicateur 2 ⇒ a minima 4 points validés sur les 6

L'indicateur 3 ⇒ a minima 8 points validés sur les 10

La compétence 2: Elle est évaluée au travers du critère 2 qui comprend 5 indicateurs , 3 à minima doivent être validés pour que la compétence soit validée.

L'indicateur 1 comprend 6 points, 4 d'entre eux doit a minima être validé pour que l'indicateur soit jugé validé.

Les 4 autres indicateurs ne comportent qu'un point à valider pour être réputé acquis.

La compétence 3 est évaluée au travers d'un critère comportant 4 indicateurs, au moins 3 d'entre eux devront être validés pour que la compétence soit jugée acquise.

La compétence 4 : est évaluée au travers d'un critère comportant 10 indicateurs. Au moins 7 d'entre eux devront être validés pour que la compétence soit jugée acquise.



La compétence 5 : est évaluée au travers d'un critère comportant 8 indicateurs. Au moins 6 d'entre eux devront être validés pour que la compétence soit jugée acquise.

La compétence 6: il s'agit d'un QROC ( question à réponse ouverte courte) : 80% de réponses correctes (soit une note de 8/10) permettent de réputée acquise cette compétence.

Pour obtenir la certification, l'ensemble de ces 6 compétences doivent être acquises pour que les membres du jury d'évaluation émettent un avis favorable. Le jury de certification (qui est le même que le jury d'évaluation) décide que le candidat est admis si une majorité de ses membres émet un avis favorable.

### ***b. Évaluation et délivrance de la certification***

**Le jour même de la session d'examen**, chaque membre du jury d'évaluation émet un avis favorable ou défavorable. Le jury d'évaluation émet un PV de jury à la fin de chaque journée d'évaluation.

Le jury de certification (qui est le même que le jury d'évaluation) réunit une commission de délibération dans les 10 jours francs suivant la date d'examen pour prendre la décision



d'obtention de la Certification ou non. Une majorité de membres du jury d'évaluation doit avoir émis un avis favorable pour que le candidat soit admis. Un PV de Jury de certification est émis à l'issue de l'organisation de la commission de délibération statuant sur l'admission de chaque candidat.

L'ensemble des compétences doit être acquis pour que la certification puisse être délivrée.

### **c. Cas particuliers**

En cas de **non-présentation à l'examen** sans avoir prévenu l'organisme certificateur au préalable, et au minimum **2 jours francs avant la date d'examen** (hors cas de force majeure justifié, type accident, catastrophe naturelle, événement personnel grave), la participation du candidat au passage de l'examen est annulée. Si le candidat souhaite repasser la certification, il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début et s'acquitter des frais correspondants.

Si le candidat est non admis à la Certification, **il n'obtient pas la Certification**. S'il souhaite se re-présenter, il devra alors recommencer le processus d'inscription depuis le début et s'acquitter des frais correspondants.

### **d. Notification des résultats**

Les résultats concernant l'obtention de la Certification sont **transmis au candidat à l'adresse e-mail communiquée lors de l'inscription sous 15 jours francs suivant la date d'examen**. Il se voit remettre un parchemin: envoyé par voie postale à l'adresse communiquée au moment de son inscription, par envoi digitalisé et sécurisé ou remis en main propre. La liste des candidats certifiés est tenue à disposition de France Compétences.

Tout candidat souhaitant contester la décision des membres du jury peut effectuer un recours :



- Par mail, au responsable pédagogique de l'organisme certificateur : [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr)
- Par courrier, à : MBAction, 15, place du pays de Retz 44830 Bouaye.

Dès réception d'une demande de recours, la direction de l'organisme certificateur analyse la demande, s'appuie sur les PV de jury, et s'engage à apporter une réponse dans un délai de 15 jours maximum. La direction de l'organisme MBAction examinera l'ensemble des recours, y compris ceux concernant les partenaires habilités à organiser les épreuves d'évaluation.

## 6. Modification/annulation d'inscription, retrait/annulation de la certification, réclamations

### *a. Inscription*

En cas d'impératif, cas de force majeure (accident, catastrophe naturelle, événement personnel grave) ou indisponibilité d'un membre du jury, l'organisme certificateur se réserve le droit d'annuler ou de reporter une session d'examen. Le cas échéant, les candidats inscrits en seront informés au moins 1h à l'avance, et une nouvelle date d'examen leur sera proposée sous 15 jours ouvrés.

Le candidat peut demander à **reporter sa date d'examen** une seule fois, sans justification particulière. Dans ce cas, il doit prévenir l'organisme certificateur **au minimum 15 jours**



avant la date d'examen prévue, et indiquer la date à laquelle il souhaite se réinscrire parmi celles qui lui seront proposées par l'organisme certificateur.

### **b. Retrait**

La certification **peut être retirée** si le candidat certifié :

- Ne respecte pas le présent règlement et ses engagements,
- N'est pas à jour de ses règlements,
- Fait une utilisation frauduleuse ou contraire à l'usage normal de la Certification.

Le cas échéant, le candidat sera notifié du retrait de sa certification par mail. Tout candidat à qui la certification a été retirée ne pourra plus se réinscrire ou se représenter à l'examen de la Certification.

### **c. Réclamations**

Les réclamations sont à adresser, au choix :

- Par mail, au responsable de l'organisme certificateur : [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr)
- Par courrier, à : 15, place du pays de Retz 44830 Bouaye

MBAAction s'engage à traiter et à apporter une réponse sous un délai de 15 jours à ces réclamations.

## **7. Modalités de communication du règlement de certification**

Le présent règlement est **communiqué par mail à chaque candidat**, à au moins 2 reprises sur les 3 occasions suivantes :

- Lors des échanges préalables à la Certification avec le candidat,
- Lors de l'inscription du candidat à la Certification,



- Lors de l'envoi de la convocation à l'examen.

Enfin, le présent règlement est disponible publiquement à tout moment sur le site [www.mbaction.fr](http://www.mbaction.fr).

## **8. Partenaires habilités**

A ce jour, MB Action a fait le choix de ne pas ouvrir la certification "Prospecter par téléphone" à des partenaires habilités à organiser les épreuves d'habilitation.

Cette Certification est ouverte à d'autres partenaires habilités à la préparation aux épreuves certificatives dont la liste est consultable sur notre site internet: [www.mbaction.fr](http://www.mbaction.fr)

L'organisme certificateur s'assure du respect des modalités et règlement de la Certification par ses partenaires. Des contrôles ponctuels (planifiés ou inopinés) peuvent avoir lieu pour vérifier le suivi qualité des partenaires préparateurs.

Si lors des contrôles ponctuels ou annuels, l'organisme certificateur réalise des manquements du partenaire quant au respect des modalités ou du règlement de la Certification, il se réserve le droit de retirer l'accès du partenaire à la Certification.



## 9. RGPD

Dans le cadre du respect du RGPD, MBAction met tout en œuvre afin d'encadrer et de garantir la protection des données par le certificateur des jurys et des candidats en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles promulguée le 21 juin 2018 et du Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 (RGPD).

Les informations recueillies (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date de naissance, lieu de naissance, sexe, adresse, coordonnées de contact) font l'objet d'un traitement informatique destiné à la formation et à l'évaluation, à la vérification de l'identité du candidat, à l'établissement d'un devis, puis destiné au suivi du dossier : inscription, envoi du sujet par email, passage des épreuves certificatives, organisation du tiers temps thérapeutique. Les données relatives au passage de la certification sont également collectées et transmises aux organismes suivants :

- France Compétences pour les besoins d'évolution du dispositif certifiant.
- La Caisse des dépôts pour le suivi de l'évolution des compétences individuelles.

Conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) général sur la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et l'article 32 de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, Organisme certificateur vous informe :

- Le responsable du fichier est Julien BURGAUD Responsable Légal, dont les coordonnées sont [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr) 15, place du pays de Retz 44830 Bouaye .
- Le destinataire est le certificateur qui est Julien BURGAUD Responsable Légal,. Le destinataire pourra être FRANCE COMPÉTENCES si elle le requiert pour vérification. Les destinataires pourront être le représentant habilité du certificateur ou les membres du jury de certification.
- Ces données seront conservées durant 5 ans à compter de l'obtention de la certification, sur un drive sécurisé.



- Le candidat bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de vos données personnelles que vous pouvez demander au responsable du traitement, soit à Julien BURGAUD Responsable Légal, Statut, par e-mail à l'adresse [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr) ou courrier postal à l'adresse MBAction 15, place du pays de Retz 44830 Bouaye.
- Le candidat bénéficie du droit de demander une limitation du traitement de ses données personnelles.
- Le candidat bénéficie du droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles et du droit à la portabilité de ses données.
- Le candidat peut retirer son consentement au traitement de ses données personnelles et ceci à tout moment en s'adressant par courriel ou par courrier postal au responsable du traitement soit à Julien BURGAUD Responsable Légal, Statut.
- Le candidat peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) s'il estime que la protection de vos données personnelles n'a pas été assurée par le responsable du traitement.

Pour plus d'informations, notre politique de confidentialité est consultable sur notre site URL Site Web et la personne en charge du RGPD à contacter au sein de l'organisme certificateur est : Julien BURGAUD Responsable Légal.

## **10. Contact**

Pour tout renseignement complémentaire sur la délivrance de la Certification, vous êtes invité.e à joindre l'équipe en charge de la certification par mail : [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr)



## Annexe 1: Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE
<p style="text-align: center;"><b>PROSPECTER PAR TÉLÉPHONE</b></p>
<p><b>Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :</b></p>
<p>La prospection téléphonique concerne tous les secteurs d'activités et toutes les tailles d'entreprise. Elle est particulièrement utile pour développer et fidéliser une clientèle ciblée et donc choisie. Pour conduire une prospection téléphonique efficace, il convient d'en maîtriser les compétences clés et de respecter la législation qui l'encadre.</p> <p>Cette certification a pour but de valider ces compétences et s'adresse aux commerciaux, téléconseillers et télévendeurs, mais aussi à toutes les fonctions de l'entreprise amenées à conduire une prospection téléphonique (dirigeant, manager, secrétaire polyvalent) et ce quelque soit son statut (salarié ou indépendant). Cette certification s'adresse également aux personnes en reconversion ou phase de retour à l'emploi, qui se sont formées dans le domaine de la prospection commerciale téléphonique et qui souhaitent valoriser leurs compétences sur le marché du travail.</p>



Référentiels		
Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s)	Critères
<p>C1/ Identifier les cibles de sa prospection téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- en identifiant le périmètre du produit ou service à « vendre »</li> <li>- en définissant ses persona</li> <li>- en se constituant un fichier de prospection</li> </ul> <p>pour enrichir une base prospects qualitative.</p>	<p><b><u>ME 1 . Mise en situation professionnelle simulée s'articulant en plusieurs phases couvrant les compétences C1 à C5</u></b></p> <p><b><u>Phase 1 -C1 -</u></b></p> <p>Sur la base d'un cas et à partir d'un ensemble de documents et de consignes qui sont mis à disposition du candidat une semaine avant la date de la convocation, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reformuler le contexte de la prospection et du service ou produit à vendre ainsi que le</li> </ul>	<p>CR1.1 Le candidat présente de manière cohérente au regard de la prospection à mettre en oeuvre le produit ou service à vendre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il reformule ce sur quoi la prospection va porter</li> <li>- il récapitule les caractéristiques du produit et service</li> <li>- il explique le périmètre de cette prospection (d'un point vue par exemple géographique ou temporel)</li> <li>- il rappelle les enjeux de cette prospection le cas échéant</li> </ul> <p>CR1.2 Le candidat identifie les cibles en vue de sa prospection téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il définit a minima 1 persona. Pour celui ci, il détermine a minima les informations suivantes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- CSP ou fonction</li> <li>- secteur géographique</li> <li>- attentes (relatives au produit ou service à vendre)</li> <li>- secteur d'activité</li> </ul> </li> </ul>



	<p>périmètre et les enjeux de cette prospection.</p> <p>-Présenter et argumenter la définition de la persona envisagée.</p> <p>-Exposer et argumenter les démarches clés à effectuer ainsi que les outils à utiliser dans la conception de son fichier de prospection.</p> <p>-Présenter sous le format xls un fichier prospects type correspondant à son analyse tout en spécifiant les sources utilisées.</p>	<p>Les informations déterminées sont cohérentes au regard du produit ou service qui fera l'objet de la prospection</p> <p>CR1.3 Le candidat présente le fichier client qu'il a constitué pour préparer la prospection téléphonique relative au produit ou service identifié en amont :</p> <p>Il utilise pour se constituer son fichier au moins 2 outils (LinkedIn, Pages Jaunes, Google, Corporama, societe.com, Kompass et/ou tout autre outil dont il explique la pertinence au regard de ses objectifs de prospection téléphonique)</p> <p>-Le fichier xls présenté contient a minima 3 prospects.</p> <p>-Le fichier xls contient les colonnes permettant de compléter éléments indispensables pour parvenir à mener une prospection téléphonique, a minima :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● raison sociale,</li><li>● adresse,</li><li>● au moins un numéro de téléphone,</li><li>● Civilité, Prénom, Nom (dans des colonnes séparées)</li><li>● fonction de l'interlocuteur,</li><li>● adresse mail</li><li>● site web</li></ul>
--	---	---



		<p>-Le fichier xls contient des colonnes comportant des indicateurs qui permettront d'analyser dans le temps la pertinence marketing des cibles (ex : code NAF, effectif, chiffre d'affaires,). A minima 3 propositions d'indicateurs sont attendues, ainsi que la justification de leurs choix au regard du contexte du cas.</p>
--	--	---



<p>C2/ Préparer son discours commercial à destination d'une prospection téléphonique</p> <p>en rédigeant son argumentaire de prospection tenant compte du profil de la cible sélectionnée ainsi que du produit ou service à proposer</p> <p>pour adresser des messages pertinents à sa cible et être convaincant.</p>	<p><b><u>Phase 2 - C2 -</u></b></p>	<p><b>CR2- Le candidat propose un argumentaire construit, sur le fond et sur la forme, tenant compte du produit ou service à vendre, à proposer et de la cible définie. Pour ce faire, il peut s'appuyer sur des ressources externes, notamment l'IA.</b></p> <p>- Dans sa forme l'argumentaire comporte les différents paragraphes ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Présentation au standard</li><li>● Présentation à l'interlocuteur cible et validé (exemple: "vous êtes bien Mr X ou fonction Y")</li><li>● Questions de potentiel et de qualification (telles que "quel est votre fournisseur? depuis quand?/ avez-vous des projets de recrutement?").</li><li>● Réponses aux objections</li><li>● Un SONCASE sous la forme d'un tableau qui doit être pertinent au regard d'une prospection téléphonique.</li><li>● La proposition de rendez-vous.</li></ul> <p>- Les phrases sont courtes (une phrase = une idée)</p> <p>-Aucune formulation négative ne figure dans le texte (du type : aucun problème, pas de soucis etc ...)</p> <p>- Les phrases de l'argumentaire sont conjuguées au présent.</p> <p>- L'argumentaire comporte a minima 3 questions de découverte.</p>
---	-------------------------------------	--



<p>C3/ Adopter la bonne posture avant la prospection téléphonique :</p> <p>-en maîtrisant ses émotions</p> <p>-et en se conditionnant au succès</p> <p>pour pouvoir entamer une prospection plaisante pour lui et pour les personnes à contacter.</p>	<p>Toujours sur la base du même cas, le candidat doit rédiger et présenter un argumentaire comprenant une présentation, des questions de détection d'opportunité ainsi qu'un SONCASE.</p>	<p><b>CR3- Le candidat met en œuvre les techniques de préparation physiques et mentales nécessaires à une bonne prospection.</b> Le temps de préparation est visible avant de lancer l'appel. Le candidat manifeste sa préparation par exemple par les façons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Il prend le temps de respirer profondément avant l'appel.</li><li>● Il positionne son fichier et son argumentaire devant lui de manière à pouvoir les visualiser.</li><li>● Il parcourt l'actualité du client sur le web pour personnaliser son discours.</li><li>● Il arbore un sourire qui se voit et « s'entend »</li></ul>
---	---	--



<p>C4/ Conduire un entretien téléphonique de prospection</p> <p>-en communiquant de manière claire, concise et persuasive,</p> <p>- en utilisant l'écoute active et le questionnement,</p> <p>-en levant les barrages et les objections,</p> <p>-en tenant compte d'une potentielle situation de handicap du prospect,</p> <p>afin de détecter les besoins d'un prospect et d'obtenir des informations et/ou un rendez-vous qualifié.</p>	<p><b><u>Phase 3 - simulation orale</u></b> <b><u>/jeux de rôle - C3 et C4 - 20 minutes en présentiel ou en visioconférence</u></b></p> <p>Lors de cette mise en situation, le candidat doit mener un appel téléphonique fictif avec l'un des membres du jury qui joue le rôle d'un prospect.</p> <p>Le prospect, choisi par le jury, est présent dans le fichier de prospection fourni par le candidat en C1.</p>	<p><b>CR4 - Le candidat conduit un entretien de prospection téléphonique ordonné et qualitatif en créant du lien avec son interlocuteur tant dans la forme (sourire, courtoisie, adaptation) que dans le fond (questions, rebonds, réponse à objection, proposition de rendez vous) :</b></p> <p>-Le candidat met en œuvre une démarche d'interaction téléphonique de manière courtoise et souriante : l'intonation de voix est agréable et le débit est maîtrisé.</p> <p>- Il donne des informations claires (une phrase = une idée), concises.</p> <p>-Il pose des questions ouvertes. Elles permettent de découvrir et recueillir les besoins du prospect.</p> <p>- il manifeste son écoute active : présence de silences, reformulation des propos du prospect pour bien s'assurer de bien comprendre.</p> <p>-Il rebondit sur les réponses et/ou objections données par le prospect en utilisant le SONCASE rédigé.</p> <p>-Il fait preuve de patience : il conserve son sourire lors des objections reçues.</p> <p>-Il utilise des formulations courtoises pour lever les barrages.</p>
---	--	---



	<p>Le candidat doit s'appuyer sur l'argumentaire préparé en C2 .</p> <p>Sont évaluées dans ce même temps:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- la manière de se préparer -ainsi que l'attitude physique et émotionnelle du candidat (respiration, débit de parole, sourire etc ...).</li></ul> <p>Le candidat doit, lors de cette mise en situation, répondre de manière adaptée à des objections en maîtrisant le SONCASE préparé en C2.</p>	<p>-Il utilise des formulations et reformulations positives pour répondre efficacement aux objections.</p> <p>-Il propose un rendez-vous au prospect rapidement (au plus tard dès que le besoin est détecté).</p> <p>-Dans le cas d'une situation de handicap détectée, des alternatives sont proposées. Par exemple, en cas de handicap auditif de son interlocuteur, le candidat doit proposer des alternatives adaptées (ex: "Préférez-vous que nous communiquions en visio pour une possibilité de lecture sur les lèvres ?" "Une conversation par whatsapp en instantanée serait peut être plus confortable pour vous ?" ou toute proposition permettant de communiquer de manière adaptée avec cet interlocuteur. )</p>
--	--	---



<p>C5/ Enrichir son action de prospection téléphonique</p> <p>-en renseignant les informations récupérées lors de l'appel sur un support xls</p> <p>-en programmant la suite à donner à cet appel (programmation d'un rappel, saisie du rendez-vous, abandon en cas de refus ferme de l'interlocuteur ..)</p> <p>-en utilisant des supports digitaux (mail, réseaux sociaux ...)</p> <p>pour augmenter ses chances de succès commercial.</p>		<p><b>CR5- Le candidat organise et programme la suite à donner à son appel. Il utilise des supports digitaux pour compléter sa prospection téléphonique :</b></p> <p>- Durant ou suite à l'appel, il renseigne son fichier xls sur l'ensemble des données récupérées (nom et coordonnées de l'interlocuteur, réponses aux questions posées, commentaire reprenant la teneur de l'échange) .</p> <p>- Il crée une colonne indiquant l'issue de cet appel et la renseigne (rdv pris, demande de rappel, refus de rdv, contact injoignable ou tout autre état d'appel)</p> <p>- Suite à l'appel, il note la date et l'heure du rappel à programmer ou, le cas échéant, le rendez -vous fixé sur le support de son choix (fichier xls, agenda google ou tout autre outil de suivi).</p> <p>- Il rédige et présente un email qui fait suite à l'échange.</p> <p>- L'email est court (maximum 12 lignes), l'objet est rédigé en lettre minuscule, reprend le contexte de l'appel et le nom de l'entreprise (ex: « suite à notre échange : présentation de la société X »)</p> <p>- Il fait la démarche de vérifier l'existence du profil du prospect sur un réseau social.</p>
--	--	--



		<p>-Il indique le(s) réseau(x) social(aux) le(s) plus pertinent(s) qui fait/font l'objet de sa démarche au regard de l'activité du prospect.</p> <p>-Il rédige un texte court qui sera à intégrer à sa demande d'invitation.</p>
--	--	--



<p>C6/ Réaliser une veille légale et réglementaire</p> <p>- en suivant les exigences CNIL, RGPD, BLOCTEL et toute autres sources réglementaires françaises</p> <p>afin d'assurer une prospection commerciale respectueuse de la législation.</p>	<p><b><u>Phase 4 - C5 (20 minutes) (en présentiel ou en visioconférence)</u></b></p> <p>Le candidat doit préparer puis présenter au jury la suite donnée à cet appel.</p> <p>Au niveau organisationnel :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- programmation du rappel.</li><li>- Rédaction d'un mail à transmettre au prospect suite à l'échange.</li><li>- Rédaction d'une invitation sur un réseau social suite à l'appel en indiquant le réseau social le plus adapté.</li></ul>	<p><b>CR6- Le candidat respecte la législation et le cadre réglementaire de la protection des données et des obligations qui s'imposent dans le cadre de la prospection téléphonique.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Il traite 10 questions de type QROC, portant sur la législation relative à la prospection téléphonique, les techniques de veille et la mise en œuvre de celle-ci.</li></ul> <p>80% des réponses doivent être valides.</p>
--	--	---



--	--	--



**ME2 . QROC (questionnaire à réponse ouverte et courte): C6 - (20 minutes en présentiel ou en visioconférence)**

Le candidat répond à un questionnaire de 10 questions. Ce questionnaire porte sur les différentes exigences réglementaires à respecter dans le cadre d'une prospection téléphonique auprès des professionnels et des particuliers.

Il porte également sur les sources d'information permettant de se tenir informé des évolutions réglementaires qui sont nombreuses et régulières sur le sujet de la prospection téléphonique.





## Annexe 2 : Consentement au traitement des données personnelles

Je, soussigné(e),

Nom : ..... Prénom : ..... Né(e) le: ...../...../.....

Confirme avoir pris connaissance des modalités de traitement de mes données personnelles.

Dans le cadre du respect du RGPD, OF met tout en œuvre afin d'encadrer et de garantir la protection des données par le certificateur des jurys et des candidats en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles promulguée le 21 juin 2018 et du Règlement communautaire applicable au 25 mai 2018 (RGPD).

Les informations recueillies (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date de naissance, lieu de naissance, sexe, adresse, coordonnées de contact) font l'objet d'un traitement informatique destiné à la formation et à l'évaluation, à la vérification de l'identité du candidat, à l'établissement d'un devis, puis destiné au suivi du dossier : inscription, envoi du sujet par email, passage des épreuves certificatives le cas échéant, organisation du tiers temps thérapeutique.

Conformément aux articles 13 et 14 du règlement (UE) général sur la protection des données 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et l'article 32 de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, OF vous informe :

- Le responsable du fichier est Prénom NOM Fonction, dont les coordonnées sont précisées ci-dessus.
- Le cas échéant, les données relatives à un passage de certification sont également collectées et transmises aux organismes suivants :
  - France Compétences pour les besoins d'évolution d'un dispositif certifiant
  - La Caisse des dépôts pour le suivi de l'évolution des compétences individuelles.
  - Éventuellement, les membres du jury de certification.
  - Éventuellement, la Caisse des dépôts et des consignations.
- Ces données seront conservées durant 7 ans à compter de l'obtention de la certification.



- Le candidat bénéficie d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement de vos données personnelles que vous pouvez demander au responsable du traitement, soit à Julien BURGAUD, dirigeant par courriel [contact@mbaction.fr](mailto:contact@mbaction.fr) ou courrier postal MBAction 15, place du pays de Retz 44830 Bouaye.
- Le candidat bénéficie du droit de demander une limitation du traitement de ses données personnelles.
- Le candidat bénéficie du droit de s'opposer au traitement de ses données personnelles et du droit à la portabilité de ses données.
- Le candidat peut retirer son consentement au traitement de ses données personnelles et ceci à tout moment en s'adressant par courriel ou par courrier postal au responsable du traitement soit à Julien BURGAUD, dirigeant.
- Le candidat peut introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) s'il estime que la protection de vos données personnelles n'a pas été assurée par le responsable du traitement.

Pour plus d'informations, notre politique de confidentialité est consultable sur notre site et la personne en charge du RGPD à contacter au sein de l'organisme certificateur est :  
Julien BURGAUD, dirigeant

Fait à

Le

Signature :