

ANNEXE I

REFERENTIEL PROFESSIONNEL

Les éléments descriptifs du référentiel professionnel pour la création d'un certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » sont précisés dans l'arrêté portant création de la mention « golf » du brevet professionnel de la jeunesse, de l'éducation populaire et du sport spécialité « éducateur sportif ».

Le(la) moniteur(trice) de golf titulaire du certificat complémentaire « commercialisation de produits et services d'enseignement en golf » est capable de :

- gérer un fichier clients en utilisant un outil informatique ;
- envoyer des informations à ses prospects ou clients ;
- réaliser un support d'information simple présentant les produits et les services d'enseignement de sa structure ;
- se renseigner régulièrement sur les produits et les services proposés par les entreprises du secteur ;
- se renseigner régulièrement sur les attentes et la satisfaction des pratiquants au sein de sa structure ;
- proposer des produits et des services d'enseignement adaptés à la clientèle ;
- utiliser si besoin des réseaux de distribution à l'extérieur ;
- mettre en œuvre des outils de communication ;
- conseiller la clientèle sur les produits et services les mieux adaptés en fonction de leur pratique.

ANNEXE II

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

UC1 : Mettre en œuvre des techniques simples de commercialisation de produits et services

OI 1-1 : Gérer un fichier clients

- OI-1-1-1 : utiliser des logiciels de gestion de base de données ;
- OI-1-1-2 : concevoir un fichier clients qualifié ;
- OI-1-1-3 : mettre en œuvre une procédure de mise à jour des données clients.

OI 1-2 : Identifier les caractéristiques de l'offre du marché et les attentes de la clientèle

- OI-1-2-1 : réaliser une étude de marché sur l'offre de produits ou de services des entreprises du secteur ;
- OI-1-2-2 : réaliser une étude de marché sur les prospects ;
- OI-1-2-3 : réaliser des enquêtes de satisfaction clients.

OI 1-3 : Commercialiser des produits et des services d'enseignement adaptés à la cible de clientèle

- OI-1-3-1: concevoir une offre de produits ou de services d'enseignement en fonction de la politique commerciale définie par la structure ;
- OI-1-3-2 : créer des supports de présentation adaptés de l'offre de produit ou de service ;
- OI-1-3-3 : choisir des réseaux de distribution, des techniques de commercialisation et des supports de communication adaptés.

UC2 : Vendre en face à face un produit ou un service d'enseignement auprès de prescripteurs ou de clients.

OI-2-1 : Identifier les motivations et les freins à la vente

- OI-2-1-1 : établir le contact en utilisant des techniques relationnelles ;
- OI-2-1-2 : collecter des informations sur la situation du client ;
- OI-2-1-3 : susciter l'envie par une prise de contact motivante.

OI 2-2 : Présenter le produit ou le service d'enseignement

- OI-2-2-1 : décrire les caractéristiques et les avantages du produit ou du service d'enseignement ;
- OI-2-2-2 : valoriser les caractéristiques du produit en fonction des besoins du client ;
- OI-2-2-3 : maîtriser les caractéristiques du produit.

OI 2-3 : Argumenter et de traiter les objections

- OI-2-3-1 : valoriser des avantages liés au produit ou au service ;
- OI-2-3-2 : présenter un argumentaire spécifique de façon percutante ;
- OI-2-3-3 : traiter les principales objections à la vente.

OI 2-4 : Conclure la vente

- OI-2-4-1 : reconnaître les signaux d'achat ;
- OI-2-4-2 : reformuler les engagements mutuels ;
- OI-2-4-3 : finaliser une vente.

ANNEXE III

ÉPREUVE CERTIFICATIVE

Les évaluateurs sont titulaires d'une qualification au minimum de niveau IV dans le champ des activités commerciales ou ayant trois années d'expérience professionnelle dans une unité commerciale du secteur golf.

Les évaluateurs sont choisis sur la liste des experts établie par le DRJSCS ou le DJSCS. La Commission paritaire nationale emploi formation (CPNEF) du golf propose au DRJSCS ou au DJSCS les noms des personnes qualifiées qu'elle souhaite faire figurer sur ladite liste.

➤ **Epreuve certificative de l'UC1 et de l'UC2 :**

Le(la) candidat(e) présente oralement pendant quinze à vingt minutes maximum la conception et la conduite d'une action de commercialisation d'un produit ou d'un service d'enseignement réalisée au sein de sa structure d'alternance pédagogique proposant l'activité golf.

Cette présentation est suivie d'un entretien d'une durée de 30 minutes minimum à 40 minutes au maximum au cours duquel les deux évaluateurs questionnent le(la) candidat(e) notamment sur sa capacité à développer un argumentaire de vente.

ANNEXE IV

QUALIFICATIONS DES PERSONNES EN CHARGE DE LA FORMATION

Les qualifications des personnes en charge de la réalisation des actions de formation du certificat complémentaire sont :

- **Le coordonnateur pédagogique :** doit être titulaire d'un diplôme de niveau III et d'une expérience de trois années de coordonnateur de formation ou de formateur. La durée de l'expérience professionnelle ne comprend pas les périodes de formation en alternance.

- **Les formateurs permanents :** titulaires d'une qualification à minimum de niveau IV dans le champ des activités commerciales ou ayant trois années d'expérience professionnelle dans une unité commerciale du secteur golf.