



AVANT-PROPOS PÉDAGOGIQUE

## CADRE GÉNÉRAL DE SÉLECTION






Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue et de notre politique rigoureuse de sélection et de suivi des compétences des prestataires externes, chaque formateur sous-traitant doit obligatoirement valider l'une de ces fiches avant d'animer une session.

**Vous souhaitez collaborer avec nous ?**

Envoyez votre candidature et votre dossier de partenariat




 [contact@darwin-conseils.fr](mailto:contact@darwin-conseils.fr)

### Dossier de Partenariat Requis

-  CV à jour ou profil LinkedIn actualisé
-  Attestation de vigilance URSSAF (moins de 3 mois)
-  Extrait Kbis d'immatriculation (moins de 3 mois)
-  Attestation Assurance RC Professionnelle valide
-  Certifications éditeurs ou professionnelles

### Mesure de la Performance

Les prestataires sont évalués à l'issue de chaque session de formation sur :

-  Taux de satisfaction globale des apprenants ( $\geq 8/10$ )
-  Taux d'assiduité et de complétion des parcours
-  Évaluations à froid par l'entreprise partenaire



## FICHE DE COMPÉTENCES #1

**FORMATEUR HUBSPOT CRM****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur accompagne nos clients (PME et Grands Comptes) dans la prise en main, le paramétrage d'usage et l'optimisation quotidienne de la plateforme HubSpot pour aligner leurs équipes marketing, ventes et service client.

**2. CERTIFICATIONS REQUISES**

HubSpot Sales Software Certification

HubSpot Marketing Software Certification

HubSpot Service Software Certification

Atout : Trainer ou Consulting Certification

**3. COMPÉTENCES TECHNIQUES (HARD SKILLS)**

Module	Compétences attendues
<b>Socle Commun</b>	Gestion de la base de données (Contacts, Entreprises, Transactions, Tickets). Propriétés personnalisées, import/export de données et respect RGPD.
<b>Sales Hub</b>	Configuration des pipelines de vente, séquences d'emails, modèles et documents, intégration agendas (Meetings), devis et signatures électroniques.
<b>Marketing Hub</b>	Création de formulaires, landing pages, campagnes d'emails (nurturing), listes dynamiques, automatisation d'emails (Workflows).
<b>Service Hub</b>	Boîte de réception partagée, pipelines de tickets, base de connaissances (FAQ), automatisation des enquêtes de satisfaction (NPS/CSAT).
<b>Reporting</b>	Conception de tableaux de bord personnalisés et d'analyses cross-hubs pour le pilotage de la direction.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)

**FICHE DE COMPÉTENCES #2****FORMATEUR SELLSY (VENTE & COM)****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur intervient auprès de TPE et PME françaises pour structurer leur cycle de vente et leur gestion financière en exploitant la solution Sellsy, dans le respect de la législation comptable en vigueur.

**2. PRÉREQUIS & EXPÉRIENCE**

- Expérience de 2 ans minimum sur l'outil Sellsy (admin ou intégrateur).
- Bonnes notions de comptabilité générale (facturation, TVA, exports).

**3. COMPÉTENCES TECHNIQUES (HARD SKILLS)****Prospection & CRM**

Paramétrage du pipeline commercial, fiches tiers (sociétés/contacts), synchronisation emails et agendas.

**Facturation & Commandes**

Création de catalogues produits/services (grilles, abonnements), devis, commandes, facturation conforme.

**Règles Légales & TVA**

Maîtrise des mentions obligatoires, réglementations anti-fraude TVA et numérotations chronologiques strictes.

**Trésorerie & Relances**

Mise en place de solutions de paiement en ligne, configurations de relance, rapprochement de 1er niveau.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)

**FICHE DE COMPÉTENCES #3****FORMATEUR NOCRM.IO****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur accompagne les équipes de prospection commerciale (SDR, BDR, commerciaux terrain) pour qui l'action de vente doit être ultra-simplifiée et débarrassée de la lourdeur d'un CRM classique.

**2. PRÉREQUIS & EXPÉRIENCE**

Pratique de la Prospection Froide (Cold Phoning)

Méthode de Vente "Action-Based"

**3. COMPÉTENCES TECHNIQUES (HARD SKILLS)****1 Saisie et Création de Prospects**

Captation via LinkedIn Clipper, intégration Excel/CSV, scan de cartes de visite physiques.

**2 Gestion Absolue du Triptyque**

Classification stricte : Prospect (froid) → Lead (qualifié) → Client (gagné).

**3 Gestion des Statuts d'Action**

Règle d'or de noCRM : un lead doit toujours être "À faire" (To-Do) ou "En attente" (Standby) avec une date/heure d'activité assignée.

**4 Connexions & Téléphonie VoIP**

Intégration Aircall, Ringover, WhatsApp, et configuration Zapier/Make basique.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)



## FICHE DE COMPÉTENCES #4

**FORMATEUR PIPEDRIVE****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur forme les commerciaux et directeurs commerciaux à l'utilisation de Pipedrive pour maximiser la visibilité de leur pipeline de vente et systématiser leurs relances.

**2. CERTIFICATIONS & EXPÉRIENCE**

 **Partenaire Certifié Pipedrive (Fortement recommandé)**

 **Vente B2B Complexe**

**3. COMPÉTENCES TECHNIQUES (HARD SKILLS)**

Domaine	Compétences attendues
Modèle de Données	Distinction parfaite entre : Contacts (Personnes / Organisations), Offres, Activités, Produits.
Visualisation du Pipe	Paramétrage d'étapes de pipelines multiples, probabilités d'étapes, traitement des alertes d'offres inactives (stagnation).
Assistant IA & Automations	Création d'automations d'activity (ex: déclenchement de tâches automatiques lors du passage d'étape commerciale).
Reporting Insights	Mise en place de tableaux de bord "Insights" pour mesurer le volume d'appels, d'emails et de transactions conclues.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)

**FICHE DE COMPÉTENCES #5****FORMATEUR AUX TECHNIQUES DE VENTE****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur conçoit et anime des parcours visant à monter en compétences les forces de vente (nouveaux embauchés ou commerciaux confirmés) sur l'intégralité du cycle de vente.

**2. PRÉREQUIS & EXPÉRIENCE**

- ✓ Minimum 5 ans d'expérience commerciale réussie (Commercial B2B, Account Manager, BDR).
- ✓ Maîtrise des ventes de services à forte valeur et des cycles complexes.

**3. COMPÉTENCES MÉTIER & CONTENUS PÉDAGOGIQUES****Amont & Découverte**

Préparation de l'entretien (règles des 4x20), prospection téléphonique, questionnement d'écoute active (grille **SONCAS** et mobiles d'achat).

**Argumentation & Défense**

Structuration de la proposition (méthodologie **CAB** : Caractéristiques, Avantages, Bénéfices prouvés), traitement proactif des objections.

**Négociation & Closing**

Défense des marges, gestion des compromis/contreparties, techniques de conclusion active et sécurisation contractuelle.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)



## FICHE DE COMPÉTENCES #6

**FORMATEUR AU MANAGEMENT COMMERCIAL****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur accompagne les Directeurs Commerciaux, Chefs des ventes et Managers de proximité à structurer leur pilotage d'équipe, à développer la performance commerciale et à motiver leurs collaborateurs.

**2. PRÉREQUIS & EXPÉRIENCE**

- Minimum 5 ans d'encadrement de forces de vente (taille minimale : 5 commerciaux).
- Expérience probante en élaboration de Plans d'Action Commerciaux (PAC).

**3. COMPÉTENCES MÉTIER & CONTENUS PÉDAGOGIQUES****Pilotage, Prévisions et Rituels**

Maîtrise des KPI d'activités/résultats, animations de réunions hebdomadaires et mensuelles dynamiques, prévisions (Forecasting).

**Accompagnement Terrain & Coaching**

Conduite de visites d'accompagnement terrain (shadowing), doubles écoutes, debriefings constructifs de montée en compétences.

**Rémunération, Motivation & Recrutement**

Plans de commissionnement équilibrés, leviers d'animation de challenges (motivation intrinsèque/extrinsèque), intégration des profils commerciaux.



**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

- ✓ Expertise reconnue d'animation de formation
- ✓ Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
- ✓ Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)

**FICHE DE COMPÉTENCES #7****FORMATEUR À LA GESTION DES CONFLITS****1. PRÉSENTATION DE LA MISSION**

Le formateur intervient auprès de collaborateurs, de managers ou d'équipes de service client pour leur donner les clés relationnelles permettant de désamorcer les tensions, de gérer l'agressivité et de restaurer un climat de travail constructif.

**2. PRÉREQUIS & EXPÉRIENCE**

-  Certification ou cursus avéré en Médiation, Psychologie, RH ou Communication Non-Violente (CNV).
-  Expérience concrète de déblocage relationnel en entreprise ou de résolution de crises.

**3. COMPÉTENCES MÉTIER & OUTILS PÉDAGOGIQUES CLÉS**** Cartographies des sources**

Origines des tensions (conflit de valeurs, d'idées, d'objectifs, de personnes). Compréhension de la courbe d'escalade (courbe de Glasl).

** Grilles de Communication**

Maîtrise opérationnelle de la **CNV** (méthode OSBD), de l'Analyse Transactionnelle (Triangle de Karpman) et de la méthode de médiation **DESC**.




** Régulation Émotionnelle**

Gestion de son stress immédiat en confrontation verbale, écoute active, techniques de désescalade et communication pacifiante.

** Méthodes Win-Win**

Négociation constructive (Modèle de Harvard), formulation d'accords post-conflits, techniques de réparation de la confiance.

**4. COMPÉTENCES PÉDAGOGIQUES & POSTURE**

-  Expertise reconnue d'animation de formation
-  Capacité à préparer des supports d'animation de formation et des exercices adaptés
-  Capacité à maîtriser les outils de formation à distance (Zoom, Google Meet...)

**PROCESSUS INTERNE DE QUALITÉ****PROTOCOLE D'HABILITATION DES FORMATEURS**

L'habilitation finale d'un formateur s'articule autour d'un parcours de validation rigoureux en 3 étapes.

**1 Phase 1 : Revue Administrative**

Contrôle des diplômes, des certifications de l'éditeur ou de l'État, et validation des antécédents professionnels et références.

**2 Phase 2 : Entretien Technique & Posture**

Échange approfondi de 45 minutes pour évaluer la pédagogie, l'approche métier et la maîtrise des contextes clients.

**3 Phase 3 : Validation & Habilitation**

Après validation par la direction pédagogique, l'habilitation est confirmée en interne et annexée au dossier de sous-traitance du prestataire.