

2 CERTIFICATIONS DEPOSEES AUPRES DE France COMPETENCES

Au terme de plus de 20 ans d'expérience, il nous est apparu clair qu'une des clefs essentielles de l'insertion durable dans l'emploi des demandeurs d'emploi peu ou pas diplômés résidait dans l'acquisition de compétences transversales, comportementales et relationnelles, qui leurs font souvent partiellement ou gravement défaut.

A la demande des employeurs et pour ces mêmes publics, nous avons parallèlement travaillé notre enseignement des compétences linguistiques de base ainsi que les compétences nécessaires à l'appréhension de la multi-culturalité.

Le résultat de cette expérience et de ce travail se traduit aujourd'hui par le dépôt de deux demandes de certification auprès de France compétence dans le cadre du Registre spécifique.

- **C-EASI 1 - Excellence de l'Accueil Spécialisé dans l'International** vise à certifier les compétences requises lors de contacts avec une clientèle internationale avec niveau d'anglais CECRL A1.

Public cible

Tout professionnel et futur professionnel accueillant du public et traitant des flux de personnes dans les entreprises et administrations en lien avec les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration, du transport de personnes, de la vente, de l'événementiel, de la banque...

- **C-EASI 2 - Excellence de l'Accueil et du Service à l'International** vise à certifier les compétences requises pour l'accueil et le service dans le cadre d'une relation avec une clientèle internationale avec niveau d'anglais CECRL B1.

Public cible

Tout professionnel et futur professionnel de la relation de service notamment dans les entreprises et administrations en lien avec les secteurs du tourisme, de l'hôtellerie, de la restauration, du transport de personnes, de la vente, de l'événementiel, de la banque...

Compétences identifiées au regard de quatre situations professionnelles pour chacune des deux certifications

C-EASI 1 Certification – Excellence de l'accueil spécialisé dans l'international	C-EASI 2 Certification – Excellence de l'accueil et du service à l'international
1. <i>Contact avec le public en situation de gestion de flux en français ou en anglais (Niveau A1 du CECRL)</i>	1. <i>Relation commerciale avec les clients dans le cadre d'une prestation de service, en français ou en anglais (Niveau B1 du CECRL)</i>
2. <i>Dimension interculturelle en situation de contacts clients internationaux</i>	2. <i>Dimension Interculturelle dans la relation de service au client</i>
3. <i>Travail en équipe multiculturelle</i>	3. <i>Travail en équipe multiculturelle</i>
4. <i>Traitement des situations conflictuelles</i>	4. <i>Traitement des situations conflictuelles</i>

MODALITES D'EVALUATION

6 épreuves de validation

- 2 épreuves écrites : étude de cas et questionnaire
- 3 épreuves orales : 2 mises en situation individuelle et 1 mise en situation de groupe
- 1 épreuve mixte : tests d'anglais (oral et écrit)

VALIDATION DE LA CERTIFICATION

Un jury composé de professionnels de l'accueil et du service délivre la certification par la remise d'un parchemin qui atteste la validation de la certification présentée.

Durée de validité en années : illimitée

Possibilité de validation partielle : Non

PREPARATION A LA CERTIFICATION

Afin d'optimiser l'accès à la certification des candidats, l'Association JEREMY propose un éventail de modules de formation spécifiques.

A l'issue d'un test de positionnement, les personnes souhaitant préparer l'une ou l'autre des deux certifications proposées se verront conseiller, au cours d'un entretien individuel, un parcours personnalisé comprenant les modules correspondant à leurs besoins.

Les objectifs de ces différents modules

- S'approprier les éléments clés de l'excellence dans l'accueil pour une clientèle internationale
- Être capable d'accueillir et de renseigner en français et en anglais (niveau A1 ; C-EASI 1)
- Être capable d'effectuer une vente de service en français et en anglais (niveau B1 ; C-EASI 2)
- Adapter ses pratiques comportementales aux différences culturelles des clients
- Coordonner ses actions au sein d'une équipe multiculturelle pour atteindre un objectif commun fixé par l'entreprise
- Gérer les flux de personnes et anticiper les variations afin d'assurer la continuité du service conformément aux procédures en vigueur dans l'entreprise
- Adopter les comportements efficaces pour désamorcer les situations conflictuelles

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Appeler JEREMY par téléphone au 01 41 84 06 00 ou par email : contact@jeremy.asso.fr