

## **ANNEXE I. a.: RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

### **I – INTITULÉ DU DIPLOME**

Spécialité Accueil - Relation clients et usagers du baccalauréat professionnel.

### **II - CHAMP D'ACTIVITÉ**

#### **II.1 DÉFINITION**

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

#### **II.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL**

##### **II.2.1 Emplois concernés**

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)

##### **II.2.2. Types d'organisations**

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Si cette fonction est clairement identifiée dans les PME, elle l'est plus rarement dans les TPE. Elle se retrouve, par contre, dans tous les grands groupes, particulièrement aux sièges sociaux et dans les organismes publics.

## **II.2.2. Place dans l'organisation**

Les fonctions d'accueil dépendent souvent des Services Généraux qui ont en charge le contrôle des flux d'entrées et de sorties de personnes dans l'entreprise, la gestion des salles de réunion et du matériel mis à disposition des clients internes (clés, badges, matériel de projection, flotte de véhicules). Selon la structure des entreprises, elles peuvent être également rattachées au département logistique ou au département administratif et financier.

L'accueil peut encore dépendre de la direction des ressources humaines (par exemple, dans le secteur du commerce et de la distribution) et plus rarement, dans le cas de sociétés à forte image, du service de la Communication.

Dans les entreprises de transport, l'agent d'accueil est rattaché à une unité opérationnelle « voyageurs ».

Dans les petites structures, l'agent d'accueil dépend directement du chef d'entreprise.

Le télé conseiller intervient dans un centre d'appel (ou centre de télé conseil) ; il exerce son métier au sein d'une équipe sous la responsabilité d'un superviseur.

## **II.2.3. Environnement économique et technologique de l'emploi**

Les personnes chargées de l'accueil, souvent premiers contacts avec une organisation, contribuent à fixer l'image qui lui sera ensuite associée. C'est ce qui explique que ces fonctions, véritables créatrices de valeur ajoutée, soient aujourd'hui reconnues comme stratégiques.

Le recours à l'externalisation auprès de sociétés spécialisées tend à se développer. Il facilite la gestion des ressources humaines et garantit un personnel qualifié. D'autres entreprises assurent elles-mêmes la formation de leur personnel en ce domaine.

Dans tous les cas, une clientèle et un public exigeants imposent un accueil de qualité et un degré de qualification de plus en plus élevé.

Les fonctions d'accueil recourent aux outils téléphoniques évolués et aux outils informatiques fixes ou nomades comportant des logiciels bureautiques, une messagerie électronique et des logiciels internes spécifiques à l'accueil.

L'espace de travail peut se situer :

- dans le hall de l'immeuble (banque d'accueil, accueil multi-sociétés),
- dans l'entrée des locaux ou à un étage, au sein d'un bureau ou en « espace ouvert »,
- sur une plate-forme d'accueil (hall de gare, aéroport),
- sur une zone délocalisée (hall d'exposition, lieu « événementiel »)

L'environnement, de même que les missions confiées, ont des incidences sur les conditions économiques de l'emploi (salaire, primes de mission, avantages).

## II.2.4 Conditions générales d'exercice

### Conditions de travail

Les conditions de travail sont très variables, le plus souvent à temps plein quand l'accueil est assuré par l'entreprise elle-même, avec des horaires adaptés à ses heures d'ouverture.

Les entreprises prestataires d'accueil offrent une grande diversité de postes et de durées hebdomadaires de travail. Une partie de ces postes est à temps partiel afin de couvrir des plages horaires d'ouverture de l'accueil importantes dans les entreprises clientes.

Dans certaines situations, la fonction peut être soumise à des contraintes de mobilité (événementiel, agent itinérant(e) ou volant(e)).

L'activité de certaines sociétés nécessite la présence d'un(e) hôte(sse) d'accueil le samedi, voire le dimanche et sur des horaires de nuit, après 21 h (événementiel, transport).

Les horaires de travail sont soit fixes, soit variables, soit en alternance, selon un rythme prédéfini contractuellement.

Dans les entreprises de transport, les horaires peuvent être décalés.

Les prestations en événementiel sont généralement des missions ponctuelles, sur un ou plusieurs jours, y compris le week-end (notamment dans le cadre de salons).

### Autonomie et responsabilité

Le fonctionnement de l'accueil est défini par des procédures et des normes propres à chaque organisation. Le personnel chargé de l'accueil doit s'y référer et les mettre en application, sous le contrôle régulier de son responsable hiérarchique.

Dans les entreprises prestataires, le cahier des charges définit précisément les activités et les procédures. De ce fait, la marge de manœuvre est généralement limitée.

Dans le domaine du transport, les agents chargés de l'accueil travaillent parfois dans un milieu moins encadré.

Dans tous les cas, le sens de l'initiative reste nécessaire pour faire face aux situations imprévues.

### Attitudes et comportements

L'attitude, le comportement et la tenue (port d'un uniforme par exemple) de la personne chargée de l'accueil sont en adéquation avec l'image que l'entreprise souhaite véhiculer. De plus, quel que soit le secteur d'activité, les fonctions de l'accueil exigent outre, la maîtrise de l'expression écrite et surtout orale (élocution) ainsi que l'usage d'un vocabulaire professionnel, des compétences comportementales spécifiques :

- un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress) ;
- le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité) et de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).

La fonction exige d'être à l'écoute des attentes et des réclamations des clients ou des usagers. Compte tenu de leur diversité, il est nécessaire d'identifier rapidement la catégorie d'interlocuteurs et le type de demandes afin d'adopter une posture, un registre de langage et plus généralement afin de s'adapter à toute situation.

Le sens de l'initiative et de l'anticipation, la médiation et une gestion de premier niveau des situations problématiques (premier niveau de réponse et orientation vers les personnes compétentes) permettent de faire face à des situations délicates ou de les prévenir. Ces compétences apparaissent comme un complément indispensable au sens du service.

L'adhésion à la culture de l'entreprise rend plus efficace l'exercice de la fonction.

### Maîtrise d'une langue étrangère

Le personnel chargé de l'accueil a, ou peut avoir, des contacts avec des personnes étrangères (clients, fournisseurs, touristes, salariés de l'entreprise). La maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable : niveau conversationnel, compréhension et expression orales voire écrites. La maîtrise d'une seconde langue étrangère est un avantage.

### Utilisation des technologies

Pour réaliser les tâches qui lui sont attribuées, le personnel d'accueil doit savoir utiliser les équipements suivants :

- standard téléphonique (poste opérateur),
- matériel nomade (téléphonie et billetterie mobiles),
- télécopieur,
- copieur multifonctions,
- ordinateur,
- machine à badges,
- machine à affranchir,
- caisse enregistreuse...

Il doit maîtriser les logiciels bureautiques, de courrier électronique ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salles de réunion, agenda partagé) propres au métier. Il doit également savoir utiliser, selon les travaux confiés, les applications propres à l'entreprise (intranet, logiciel de gestion commerciale, logiciel de traitement d'enquêtes).

## II.2.5 Évolution de l'emploi

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, à la nature et aux activités de l'organisation.

Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants :

- Au cœur d'une organisation :
  - responsable d'équipe ;
  - responsable de standard ;
  - assistant(e) spécialisé(e).
  
- Au sein d'une entreprise prestataire d'accueil :
  - responsable de site ;
  - hôtes(se) volant(e) ;
  - chargé(e) de qualité ;
  - formateur ;
  - chargé(e) de planning des hôtes(ses) volant(e)s.

Dans un certain nombre d'organisations, l'évolution de l'emploi se concrétise par :

- un enrichissement des tâches confiées, progressivement en fonction des capacités de son titulaire ;
- un accroissement des qualifications, reconnu par la réussite à un examen (ou concours de la fonction publique) après une période de formation et conduisant par exemple vers des missions d'assistant(e) spécialisé(e) ou de manager d'équipe.

Les télé-conseiller(ère)s peuvent avoir des opportunités de postes de superviseur(e) ou de formateur(trice) des personnes nouvellement embauchées dans les centres d'appels.

## III - ACTIVITÉS

**ACTIVITÉ A1**  
**L'ACCUEIL EN FACE A FACE**

**A1.1 La première phase de l'accueil**

- T1.1.1 La prise de contact.
- T1.1.2 Le filtrage.

**A1.2 La réponse à la demande**

- T1.2.1 L'analyse de la demande
- T1.2.2 Le traitement de la demande :
  - L'information.
  - L'orientation.
  - Le conseil
- T1.2.3 L'assistance et la prise en charge
- T1.2.4 La gestion de l'attente.
- T1.2.5 La prise en note et la transmission de messages.

**A1.3 La phase de conclusion de l'accueil**

- T1.3.1. La prise de congé

**Conditions d'exercice**

**Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données
- annuaire internes, organigramme
- manuel de procédures, charte d'accueil
- consignes de filtrage

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques, de gestion de bases de données, de messagerie et de réservation
- machine à badges

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

**Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et, de manière ponctuelle, avec l'ensemble des personnes qui se présentent à l'accueil.*

**Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

**Résultats attendus**

- Répondre et donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs en prenant en compte leurs spécificités et en respectant la procédure d'accueil et de contrôle d'accès et les consignes de sécurité et de filtrage.
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### A2.1 La prise de contact téléphonique

- T2.1.1 La réception des appels entrants et internes.

### A2.2 Le traitement des appels

- T2.2.1 La qualification, le filtrage.
- T2.2.2. Le transfert des appels.
- T2.2.3 Le conseil aux appelants
- T2.2.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente
- T2.2.5 La prise en note de messages et leur transmission.
- T2.2.6 La prise de rendez-vous
- T2.2.7 La prise de congé.

### Conditions d'exercice

#### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles:**

- bases de données
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures, charte d'accueil, consignes de filtrage

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda électronique) et logiciels de gestion de bases de données et de réservation

#### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et de manière ponctuelle avec les appelants.*

#### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation, ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

### Résultats attendus

- Répondre, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des appelants, les informer et orienter leur appel afin de leur donner satisfaction en un temps optimum, dans le respect de la procédure et des consignes spécifiques
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A3

### LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

#### A3.1 La gestion de l'espace de travail

- T3.1.1 La préparation de l'environnement de travail
- T3.1.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente)
- T3.1.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens

#### A3.2 Le suivi des activités d'accueil

- T3.2.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers.
- T3.2.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil.

#### A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

- T3.3.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- T3.3.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil

### Conditions d'exercice

#### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données
- annuaires interne et professionnel, organigramme
- manuel de procédure, charte d'accueil, consignes de filtrage
- fiches produits/services, documentation commerciale à destination des clients ou usagers

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, logiciel de gestion de bases de données), logiciels de traitement d'enquêtes et de réservation, applications spécifiques de gestion des flux
- matériels d'agencement et signalétique

- **Tenue vestimentaire:**

- uniforme ou tenue adaptée

#### Liaisons fonctionnelles

Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec l'ensemble des personnes devant être identifiées à l'accueil.

#### Autonomie, responsabilité

Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.

### Résultats attendus

- Contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil
- Contribuer à la continuité et à l'efficacité du service d'accueil
- Disposer d'informations fiables
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de personnes
- Remonter des statistiques sur les flux en temps voulu
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A4

### LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

#### A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

- T4.1.1 La préparation de la vente.
- T4.1.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire.
- T4.1.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.

#### A4.2 L'après-vente

- T4.2.1 Le traitement et le suivi des réclamations
- T4.2.2 Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation

### Conditions d'exercice

#### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données (clients)
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures (ventes, SAV)
- documentation produits, argumentaires, plan d'appel téléphonique

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda partagé), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciels de réservation, logiciel de gestion commerciale ou PGI
- équipements spécifiques aux centres d'appels

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

#### Liaisons fonctionnelles

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil et de la vente, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec les clients qui se présentent.*

#### Autonomie, responsabilité

*Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes. Il prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations de vente. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie (gestion des conflits).*

### Résultats attendus

- Donner une information fiable sur l'offre,
- Conclure la vente,
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur.



<b>ACTIVITÉ A5</b>
<b>LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL</b>
<p><b>A5.1. La gestion du courrier, des plis et des colis</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>T5.1.1 Le traitement des courriers prédéfinis</li><li>T5.1.2 La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée</li><li>T5.1.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ</li></ul> <p><b>A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>T5.2.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel</li><li>T5.2.2 La gestion des demandes de prestations de services externes</li></ul> <p><b>A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>T5.3.1 Le suivi des commandes</li><li>T5.3.2 La réception de la livraison</li></ul>
<b>Conditions d'exercice</b>
<p><b>Moyens et ressources</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Données et informations disponibles :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- annuaires professionnels, organigramme</li><li>- manuel de procédures</li><li>- documentation nécessaire aux réservations</li></ul></li><li>• <b>Équipements et logiciels</b><ul style="list-style-type: none"><li>- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe</li><li>- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)</li><li>- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda numérique), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciel de réservation de moyens (salle de réunion, matériel...)</li><li>- machine à affranchir</li></ul></li><li>• <b>Tenue vestimentaire :</b><ul style="list-style-type: none"><li>- uniforme ou tenue adaptée</li><li>- badge</li></ul></li></ul> <p><b>Liaisons fonctionnelles</b></p> <p><i>Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil ou du secrétariat, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et les collaborateurs.</i></p> <p><b>Autonomie, responsabilité</b></p> <p><i>Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes. Le personnel d'accueil prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie.</i></p>
<b>Résultats attendus</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Effectuer les tâches annexes dans leur intégralité, dans le respect des échéances et à la satisfaction des personnes.</li><li>• Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de l'organisation.</li></ul>

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers  
**ANNEXE I. b.: RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**ACTIVITÉ 1 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE**

<b>COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES DE L'ACTIVITÉ A1</b>		
<b>TÂCHES</b>	<b>COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES</b>	<b>CRITÈRES DE PERFORMANCE</b>
<p>T11.1 La prise de contact                      T11.2 Le filtrage                      T12.1 L'analyse de la demande                      T12.2 Le traitement de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information</li> <li>• L'orientation</li> <li>• Le conseil</li> </ul> <p>T12.3 L'assistance et la prise en charge                      T12.4 La gestion de l'attente                      T12.5 La prise en note et la transmission de messages                      T13.1 La prise de congé</p>	<p>Pour toutes les situations professionnelles qui correspondent à cette activité, le personnel chargé de l'accueil doit <b>adopter les comportements professionnels</b> suivants afin de véhiculer une image valorisante et fidèle de l'organisation :</p> <p><b>CP1</b> Adopter une tenue vestimentaire, une présentation et une posture professionnelles  <b>CP2</b> Faire preuve de pro-activité (aller au devant du client/usager), de disponibilité, d'ouverture (sens du service)  <b>CP3</b> Faire preuve de courtoisie, d'empathie  <b>CP4</b> Maîtriser ses émotions et ses attitudes  <b>CP5</b> Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes  <b>CP6</b> Respecter la procédure d'accueil</p>	<p>La personne chargée de l'accueil contribue à véhiculer une image positive de l'organisation.</p> <p>Les comportements sont adaptés à la situation.</p> <p>La charte d'accueil, les procédures, les consignes sont respectées.</p>

**A1.1 La première phase d'accueil**

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T11.1 La prise de contact</b></p>	<p><b>C111.1</b> Saluer et recevoir le client/usager  <b>C111.2</b> Identifier et caractériser le visiteur <sup>1</sup>  <b>C111.3</b> Personnaliser la relation</p>		<p><b>S11.3 L'expression orale</b>                      Les codes (politesse), les registres de langage, l'interculturalité                      Le langage verbal et le langage non verbal                      L'articulation, le débit                      Les postures, la gestuelle</p> <p><b>S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact</b>                      Les étapes et les supports                      La qualification des personnes accueillies et de leur demande</p>	<p>L'arrivée du visiteur est rapidement prise en compte.                      La communication orale est professionnelle et correspond aux exigences de la situation.                      L'expression est claire et concise.                      Le visiteur est identifié et se sent le bienvenu.</p>
<p><b>T11.2 Le filtrage</b></p>	<p><b>C112.1</b> Identifier, contrôler la nature de la demande  <b>C112.2</b> Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires, ...)  <b>C112.3</b> Prévenir les situations difficiles</p>	<p><b>CP112.1</b> Respecter les consignes de filtrage.  <b>CP112.2</b> Se montrer ferme (contraintes de filtrage) mais rassurant quant au traitement de la demande  <b>CP112.3</b> Veiller à la confidentialité des informations données par le visiteur ou contenues dans la documentation interne.  <b>CP112.4</b> Gérer le stress lié à la situation</p>	<p><b>S11.5 La procédure d'accueil - Le filtrage</b>                      Les fonctions et les phases</p> <p><b>S11.6 La prévention de situations difficiles</b>                      Les moyens de repérage et de prévention des situations difficiles ou conflictuelles</p>	<p>Le recours à la documentation interne est pertinent.                      Les questions sont opportunes et permettent le contrôle de la demande.                      Le caractère confidentiel des informations est respecté.                      L'expression est claire et concise.                      Un climat de confiance est installé.</p>

<sup>1</sup> Le visiteur peut être un client interne, un client externe, un usager, un prospect

### A1.2 La réponse à la demande

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T12.1 L'analyse de la demande</b></p>	<p><b>C121.1</b> Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande  <b>C121.2</b> Qualifier la demande  <b>C121.3</b> Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires</p>	<p><b>CP121.1</b> S'approprier son environnement professionnel  <b>CP121.2</b> Veiller à la confidentialité des informations échangées.</p>	<p><b>S12.1 L'environnement professionnel</b>                      L'activité, les produits ou les prestations de l'organisation                      Les fonctions et les services de l'organisation</p>	<p>Les questions sont opportunes et permettent d'identifier le besoin avec précision.                      L'expression est claire et précise.                      La demande est correctement qualifiée et cernée.                      L'environnement professionnel est perçu.</p>
<p><b>T12.2 Le traitement de la demande :</b>                      L'information                      L'orientation                      Le conseil</p>	<p><b>C122.1</b> Repérer et sélectionner l'information attendue  <b>C122.2</b> Identifier l'interlocuteur interne  <b>C122.3</b> Annoncer le client/usager  <b>C122.4</b> Guider, accompagner le client/usager  <b>C122.5</b> Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager  <b>C122.6</b> Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information.  <b>C122.7</b> Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur.</p>	<p><b>CP122.1</b> Adapter le langage, le paratexte ou le support à l'interlocuteur  <b>CP122.2</b> Faire preuve d'initiative dans le traitement de la demande  <b>CP122.3</b> Se montrer rassurant  <b>CP122.4</b> Faire preuve de rigueur dans le contrôle du dossier</p>	<p><b>S12.2 L'entretien en face à face</b>                      Les objectifs                      Les phases                      Les techniques</p>	<p>Le recours aux supports disponibles est pertinent.                      Les informations présentées répondent à la demande.                      Les explications sont claires et concises.                      Le visiteur est correctement orienté.                      Le choix du collaborateur contacté est pertinent.                      La proposition formulée est adaptée au visiteur et satisfait ses attentes.                      Le client/visiteur se sent écouté, compris. Un climat de confiance est maintenu.</p>

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

<p><b>T12.3 L'assistance et la prise en charge</b></p>	<p><b>C123.1</b> Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)  <b>C123.2</b> Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...)  <b>C123.3</b> Porter les premiers secours</p>	<p><b>CP123.1</b> Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur  <b>CP123.2</b> Se montrer rassurant  <b>CP123.3</b> Respecter les consignes de sécurité  <b>CP123.4</b> Etre réactif</p>	<p><b>S12.3 La procédure d'accueil – L'assistance</b>  Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques  La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel  Les méthodes d'assistance</p>	<p>L'assistance/prise en charge est personnalisée et adaptée à la situation.  Les règles juridiques sont respectées  La qualité de l'assistance correspond aux besoins du client/visiteur</p>
<p><b>T12.4 La gestion de l'attente</b></p>	<p><b>C124.1</b> Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente  <b>C124.2</b> Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager  <b>C124.3</b> Relancer le collaborateur concerné par la visite  <b>C124.4</b> Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente</p>	<p><b>CP124.1</b> Faire preuve de maîtrise de soi</p>	<p><b>S12.4 La procédure d'accueil - La gestion de l'attente</b>  Les pratiques</p>	<p>Les délais d'attente sont correctement évalués et transmis.  L'organisation adoptée permet une plus grande satisfaction du client/visiteur.</p>
<p><b>T12.5 La prise en note et la transmission de messages</b></p>	<p><b>C125.1</b> Inscire un rendez-vous (agenda papier, numérique)  <b>C125.2</b> Retranscrire une demande verbale  <b>C125.3</b> Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie)</p>	<p><b>CP125.1</b> Etre objectif et rapide  <b>CP125.2</b> Veiller à la confidentialité des messages transmis</p>	<p><b>S12.5 La rédaction et la diffusion de message</b>  Les types d'agenda  Les techniques de prise de notes  Les règles de rédaction et de diffusion des courriels et notes internes</p>	<p>Les rendez-vous sont enregistrés correctement.  La prise de notes est rapide et efficace.  Le message est restitué fidèlement.  La formulation est concise et adaptée à la demande, au destinataire et au support.  Le message arrive au(x) seuls destinataire(s) pertinent(s).</p>

### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
T13.1 La prise de congé	<p><b>C131.1</b> Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager</p> <p><b>C131.2</b> Conclure l'échange et saluer le client/usager</p>	<p><b>CP131.1</b> Etre à l'écoute des suggestions, critiques</p> <p><b>CP131.2</b> Evaluer sa prestation en matière d'accueil en face à face</p>	<p><b>S13.1 La procédure d'accueil – La prise de congé</b> Les étapes</p> <p><b>S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil</b> L'auto-analyse de la prestation Les moyens d'amélioration</p>	<p>Le visiteur repart visiblement satisfait du traitement de sa demande. L'auto-évaluation est objective. Elle se traduit par la détection de points à améliorer. Les règles de politesse sont appliquées.</p>

#### Conditions de réalisation :

##### Dans le cadre

D'un contexte professionnel : l'activité se situe à l'accueil, dans le secteur du transport, de l'évènementiel, ou sédentaire (gare, aéroport, salon, événement, hall d'accueil).

Un espace physique d'accueil : banque d'accueil, guichet, comptoir, présentoirs, espace d'attente, stand, borne ou guichet automatique.

Un poste de travail sédentaire ou mobile (ordinateur, réseau local, téléphone, standard téléphonique ).

##### Avec

Des consignes de filtrage (générales, ponctuelles : indisponibilités, absences), une charte d'accueil, un code de courtoisie, un référentiel qualité, un annuaire interne sur support papier ou numérique, un organigramme.

Des supports papier ou numériques : plan des locaux, cahier des clients/ visiteurs, bloc notes, agendas de collaborateurs, questionnaire de satisfaction, messagerie électronique, logiciels spécifiques.

##### A partir

De l'observation et de l'analyse de lieux et contextes d'accueil

De situations d'accueil réelles (vécues en PFMP) ou sous forme de jeux de rôle (simulés).

De consignes précises et de supports d'observation et d'analyse : comportements à observer ainsi que leurs conséquences positives ou négatives sur la relation, la satisfaction du client/ visiteur

## ACTIVITÉ 1 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE

### A1.1 La première phase d'accueil

SAVOIRS	
<p><b>S11.1 La communication de l'organisation</b> L'introduction à la communication externe Les rôles et enjeux de l'accueil</p>	<p>Les enjeux de l'accueil sont présentés comme un vecteur de la communication externe, en tant qu'interface opérationnelle. L'accueil est un instrument véhiculant l'image de l'organisation, il doit participer à la satisfaction des clients/usagers/visiteurs (qualité, sens du service) et à sa fidélisation.</p>
<p><b>S11.2 La situation d'accueil en face à face</b> La communication interpersonnelle La procédure d'accueil en face à face</p>	<p>Les composantes de la communication interpersonnelle comprennent : le contexte, les acteurs, la situation d'échange, la relation et la construction du sens. La dynamique comportementale est étudiée par les processus de sensation et de perception et la relation attitude-comportement. L'importance des comportements facilitateurs est soulignée l'écoute, l'empathie, l'assertivité, le respect. Les chartes, les protocoles, les fiches de procédures sont étudiés.</p>
<p><b>S11.3 L'expression orale</b> Les codes (politesse), les registres de langage, l'interculturalité Le langage verbal et le langage non verbal L'articulation, le débit Les postures, la gestuelle</p>	<p>Les registres de langue, codes sociaux, les paralogues, l'expression orale, l'élocution sont étudiés. L'aspect interculturel est évoqué et illustré dans des situations simulées en se limitant aux cultures européennes.</p>
<p><b>S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact</b> Les étapes et les supports La qualification des personnes accueillies et de</p>	<p>Les étapes de la prise de contact sont étudiées : prise en compte de l'arrivée (premier contact visuel, formule de bienvenue), prise en charge du visiteur (identification). Il s'agit ensuite de limiter la phase de prise de contact aux contrôles d'accès (remise éventuelle de badge). Les divers supports (charte, cahier de consignes, procédures écrites) sont étudiés dans le cadre des procédures. La présentation de la typologie des personnes accueillies (fournisseurs, visiteurs, clients, usagers...) et la prise</p>

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

leur demande	en compte de la diversité de leur demande (déposer quelque chose, demander des renseignements, une documentation, se présenter à un rendez-vous, acheter, se plaindre) doivent être reliées à la mise en œuvre du filtrage. Cette typologie doit également faire apparaître les notions de clients internes et de clients externes.
<b>S11.5 La procédure d'accueil - Le filtrage</b> Les fonctions et les phases	L'étude des fonctions est l'occasion d'insister sur le rôle majeur du filtrage. Les phases portent sur le questionnement, l'écoute, le contrôle (validation d'accès) et la prise de décision.
<b>S11.6 La prévention de situations difficiles</b> Les moyens de repérage et de prévention des situations difficiles ou conflictuelles	Les moyens de repérage sont étudiés, dans des situations bien définies, à l'aide de profils types de visiteurs (le bavard, l'agressif, l'impatient...) ou de situations qui posent problème (une réclamation, un rendez-vous manqué, une absence...) La communication orale informelle avec le visiteur prend ici toute son importance comme moyen de prévention. Les situations proposées sont l'occasion d'aborder la notion de stress. On se limite à évoquer le stress positif et négatif ainsi que quelques techniques de gestion de ce stress (respiration, gestion des imprévus et du temps)



## A1.2 La réponse à la demande

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S12.1 L'environnement professionnel</b></p> <p>L'activité, les produits ou les prestations de l'organisation</p> <p>Les fonctions et les services de l'organisation</p>	<p>La connaissance de l'activité de l'organisation : produits et prestations commercialisés, le type de structure, les relations hiérarchiques entre collaborateurs L'organigramme de structure de l'organisation.</p>
<p><b>S12.2 L'entretien en face à face</b></p> <p>Les objectifs</p> <p>Les phases</p> <p>Les techniques</p>	<p>L'information, l'orientation, le conseil et la façon de convaincre. Les phases de l'entretien : écoute active, questionnement (recherche du besoin, freins, comportements d'achat), reformulation, argumentation (caractéristiques du produit, avantages concurrentiels, preuve de la véracité des arguments), objections (sincères ou prétextes).</p>
<p><b>S12.3 La procédure d'accueil - L'assistance</b></p> <p>Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques.</p> <p>La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel.</p> <p>Les méthodes d'assistance</p>	<p>La typologie des personnes accueillies en besoin d'assistance est définie selon le lieu de l'accueil : gare, aéroport, salon, événement, hall d'accueil. Les pratiques d'assistance sont fonction des besoins.</p> <p>La réglementation juridique en matière d'accueil des personnes en besoin d'assistance : référence à la loi n° 2005-102 du 11/02/05 pour l'égalité des droits et des chances et à la circulaire du 20/04/09 relative à l'accessibilité des bâtiments.</p>
<p><b>S12.4 La procédure d'accueil - La gestion de l'attente</b></p> <p>Les pratiques</p>	<p>L'étude des pratiques liées à l'attente (hiérarchisation des demandes, marketing de l'attente) est complétée par la présentation des supports et matériels nécessaires à sa gestion (guide-file, afficheur lumineux...) et la prise en compte de l'importance de la communication informelle.</p>

**S12.5 La rédaction et la diffusion de message**

Les types d'agenda  
Les techniques de prise de notes  
Les règles de rédaction et de diffusion des courriels et notes internes

Les règles de rédaction appliquées aux courriels et notes : (création, sélection, modification, personnalisation d'une information à transmettre. L'étude des notes est limitée à celles échangées entre la personne chargée(e) de l'accueil et un collaborateur ou un supérieur hiérarchique.  
Les techniques de prise de notes (écriture abrégée, méthode précadrée : fiche message) présentent l'organisation des informations, la recomposition du message et la restitution

### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S13.1 La procédure d'accueil – La prise de congé</b> Les étapes	Les étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser, et les supports (cahier de suivi, fiche message).
<b>S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil</b> L'auto-analyse de la prestation Les moyens d'amélioration	La méthodologie d'auto-analyse : une phase d'analyse de sa propre prestation et une phase de propositions d'amélioration. La grille d'auto-évaluation composée de différents critères (satisfaction du client interne ou externe, climat du face à face, qualité de la réponse...).

**ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE**

<b>COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES DE L'ACTIVITÉ A1</b>		
<b>TÂCHES</b>	<b>COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES</b>	<b>CRITÈRES DE PERFORMANCE</b>
<p><b>T21.1</b> La réception des appels entrants et internes  <b>T22.1</b> La qualification, le filtrage  <b>T22.2</b> Le transfert des appels  <b>T22.3</b> Le conseil aux appelants  <b>T22.4</b> La gestion des retours d'appels et des appels en attente  <b>T22.5</b> La prise en note de messages et leur transmission  <b>T22.6</b> La prise de rendez-vous  <b>T22.7</b> La prise de congé</p>	<p>Pour toutes les situations professionnelles qui correspondent à cette activité, le personnel chargé de l'accueil doit <b>adopter les comportements professionnels</b> suivants afin de véhiculer une image valorisante et fidèle de l'organisation :</p> <p><b>CP1</b> Faire preuve d'empathie, d'assertivité  <b>CP2</b> Faire preuve de courtoisie et sourire</p>	<p>Pour tous les comportements professionnels, le registre de langage est adapté, l'expression orale est correcte, le souci de la qualité de service est constant, l'image véhiculée de l'organisation est positive.</p>

**ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

**A2.1 La prise de contact téléphonique**

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T21.1 La réception des appels entrants et internes</b></p>	<p><b>C211.1</b> Maîtriser les fonctionnalités du standard</p> <p><b>C211.2</b> Accueillir, saluer, se présenter</p>	<p><b>CP211.1</b> Respecter une procédure d'accueil téléphonique</p> <p><b>CP211.2</b> Faire preuve de disponibilité, de réactivité.</p> <p><b>CP211.3</b> S'adapter à tout type d'interlocuteurs</p>	<p><b>S21.1 Les standards téléphoniques</b> La typologie Les fonctionnalités</p> <p><b>S21.2 L'accueil téléphonique</b> Les enjeux Les étapes Les chartes et normes liées à l'accueil téléphonique</p>	<p><b>Les manipulations sont réalisées sans erreur</b></p> <p>Les chartes ou protocoles sont respectés (temps de prise en charge, temps d'attente, qualité de l'information, qualité de l'accueil téléphonique...).</p> <p>L'appel est pris en charge rapidement conformément aux usages ou aux normes propres à l'organisation.</p> <p>L'interlocuteur se sent le bienvenu, écouté, compris. Il est satisfait du résultat de son appel. Il conserve une bonne image de l'organisation.</p>

## A2.2 Le traitement des appels

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T22.1 La qualification, le filtrage</b></p>	<p><b>C221.1</b> Identifier l'interlocuteur</p> <p><b>C221.2</b> Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange</p> <p><b>C221.3</b> Cerner la nature de la demande et reformuler</p>	<p><b>CP221.1</b> Être attentif aux besoins de l'interlocuteur.</p> <p><b>CP221.2</b> Respecter les consignes de filtrage, permanentes ou ponctuelles</p> <p><b>CP221.3</b> Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de l'appel</p>	<p><b>S22.1 Les motifs et les techniques de filtrage</b></p> <p>Les motifs</p> <p>Les techniques de filtrage</p>	<p>Pour toutes les compétences, le registre de langage est adapté, l'expression orale est correcte, le souci de la qualité de service est constant, l'image de l'organisation est positive.</p> <p>Les consignes propres à l'organisation sont respectées.</p>
<p><b>T22.2 Le transfert des appels</b></p>	<p><b>C222.1</b> Exploiter les supports de l'accueil téléphonique (annuaire interne, consignes)</p> <p><b>C222.2</b> Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande</p> <p><b>C222.3</b> Annoncer l'interlocuteur et sa demande</p>	<p><b>CP222.1</b> Actualiser les supports utilisés.</p> <p><b>CP222.2</b> Mémoriser les consignes ponctuelles</p> <p><b>CP222.3</b> Veiller à ce que le transfert soit effectif</p>	<p><b>S22.2 La relation dans l'échange téléphonique</b></p> <p>Les composantes de la relation téléphonique</p> <p>Les obstacles et les freins à la relation téléphonique</p>	<p>Le transfert est opéré rapidement, efficacement et avec courtoisie.</p> <p>Le choix du collaborateur contacté est pertinent.</p> <p>Le message est bien analysé et transmis fidèlement en termes clairs et concis au bon interlocuteur interne.</p>
<p><b>T22.3 Le conseil aux appelants</b></p>	<p><b>C223.1</b> Sélectionner et donner les informations nécessaires</p> <p><b>C223.2</b> Rendre compte des demandes récurrentes</p>	<p><b>CP223.1</b> Prendre des initiatives dans le cadre de sa marge de manœuvre</p>		<p>Les propositions sont concrètes, réalistes et adaptées à la demande.</p>

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T22.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente</b></p>	<p><b>C224.1</b> Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur</p> <p><b>C224.2</b> Proposer une solution alternative à la demande</p>	<p><b>CP224.1</b> Adopter une attitude facilitatrice</p> <p><b>CP224.2</b> Veiller à utiliser des supports actualisés</p> <p><b>CP224.3</b> Se montrer ferme mais rassurant</p>		<p>La solution proposée répond au besoin de l'interlocuteur.</p>
<p><b>T22.5 La prise en note de messages et leur transmission</b></p>	<p><b>C225.1</b> Remplir un document-type (note, mémo)</p> <p><b>C225.2</b> Retranscrire la demande explicitement</p> <p><b>C225.3</b> S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire</p>	<p><b>CP225.1</b> Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de note</p>		<p>Le message transmis est fidèle à la demande du client/usager. Il est rédigé de façon claire, précise et concise et transmis rapidement au bon destinataire.</p>
<p><b>T22.6 La prise de rendez-vous</b></p>	<p><b>C226.1</b> Respecter les consignes et la demande</p> <p><b>C226.2</b> Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...)</p> <p><b>C226.3</b> Informer clairement l'interlocuteur</p>	<p><b>CP226.1</b> Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de rendez-vous</p>	<p><b>S22.3 La prise de rendez-vous</b> La gestion des agendas</p>	<p>La demande est traitée en conformité avec les consignes données par la hiérarchie.</p>
<p><b>T22.7 La prise de congé</b></p>	<p><b>C227.1</b> Vérifier la satisfaction de la demande</p> <p><b>C227.2</b> Conclure l'échange et saluer</p> <p><b>C227.3</b> Evaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique</p>	<p><b>CP227.1</b> Être à l'écoute des suggestions critiques</p>		<p>La prise de congé est conforme à la procédure de l'entreprise.</p>

## **ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

### **Conditions de réalisation :**

**Dans le cadre :**  
d'un service d'accueil en unité commerciale, administration, association

### **Avec**

- Un standard et des modes opératoires,
- Un annuaire interne sur support numérique ou papier,
- Des consignes de filtrage (générales : passer les appels pour les managers à leurs assistantes... ; ponctuelles : indisponibilités, absences de collaborateurs...),
- Une charte d'accueil et/ou des normes issues d'une certification qualité.

### **À partir**

D'analyse de situations d'accueil téléphoniques – écrites, filmées, décrites (orales).  
De jeux de rôles, simulations.

Les situations de formation proposées sont variées : demandes/interlocuteurs/collaborateurs concernés/consignes.

Elles suivent une progression dans le niveau de difficulté:

- difficulté croissante de la demande : parler à une personne précise, demander un département précis, formuler un besoin plus vague, réclamer ...
- difficulté croissante de la gestion des interlocuteurs : de calmes et conciliants jusqu'à impatients et mécontents



**ACTIVITE 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

**A2.1 LA PRISE DE CONTACT TÉLÉPHONIQUE**

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S21.1 LES STANDARDS TÉLÉPHONIQUES</b>	
La typologie	Il s'agit de connaître les différents types de standards du marché (PABX – réseau filaire analogique ; IPBX – autocommutateur téléphonique privé par internet) et d'être attentif aux évolutions technologiques du domaine.
Les fonctionnalités	Les principales fonctionnalités d'un standard doivent être maîtrisées (numéros d'accueil, numéros abrégés, journal d'appels, ligne sécurisée, restriction d'appels, transferts, retour et renvoi d'appel, mise en attente, présélection des appels, répondre... et la maintenance de premier niveau assimilée (vérification de la connectique).
<b>S21.2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE</b>	
Les enjeux	Les enjeux de l'accueil téléphonique doivent être connus : <ul style="list-style-type: none"><li>- premier contact de l'interlocuteur avec l'organisation</li><li>- importance de l'outil téléphonique dans la relation avec l'interlocuteur</li><li>- valorisation de l'image de l'organisation (culture, valeurs...)</li></ul>
Les étapes	Les étapes de l'accueil téléphonique se composent du décrochage, de la prise de contact, de l'écoute, de la réponse et de la prise de congé.
Les chartes et normes liées à l'accueil téléphonique	Il est demandé d'étudier le principe et le contenu d'une charte d'accueil (exemple : charte Marianne dans la Fonction Publique) et tout ou partie d'un référentiel de qualité liée à une certification (exemples : les normes NF Services, NF X50 575...).

## A2.2 LE TRAITEMENT DES APPELS

SAVOIRS	
<p><b>S22.1 LES MOTIFS ET TECHNIQUES DE FILTRAGE</b></p> <p>Les motifs</p> <p>Les techniques de filtrage</p>	<p>Il s'agit d'étudier, les motifs de filtrage, la typologie des appelants, les notions de gestion des priorités et de gestion de durée de l'appel.</p> <p>Les actions conduites par le filtrage pour réguler les flux d'entrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traitement par le chargé d'accueil lui-même ;</li> <li>- transfert d'appel vers la personne demandée ;</li> <li>- orientation vers une autre personne que celle demandée ;</li> <li>- barrage (invitation à prendre contact par courrier postal ou électronique, à consulter le site internet de l'organisation, à renouveler l'appel ultérieurement, à laisser un message) ;</li> <li>- prise de rendez-vous.</li> </ul>
<p><b>S22.2 LA RELATION DANS L'ECHANGE TELEPHONIQUE</b></p> <p>Les composantes de l'échange téléphonique</p> <p>Les obstacles et les freins à la relation téléphonique</p>	<p>Cette partie précise les connaissances spécifiques à la communication téléphonique, en termes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de paralangage et d'attitudes : sourire, empathie, posture ;</li> <li>- de langage verbal : registres, qualité et contenu du langage (mots clés, mots chargés de valeur, mots négatifs à bannir) et vocal (articulation, débit, pause, intonation, liaisons).</li> <li>- de codes sociaux et de convenances utilisés dans l'échange téléphonique ;</li> <li>- de styles de communication : autocratique, directif, non directif.</li> </ul> <p>Ils sont constitués par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contraintes physiques liées au poste de travail (règles d'ergonomie non respectées)</li> <li>- des contraintes temporelles (heure d'appel, durée limitée et surveillée des appels...)</li> <li>- l'expression orale des interlocuteurs</li> <li>- des bruits ambiants.</li> </ul> <p>Les conséquences sur la relation téléphonique (confusion, absence de congruence, langage verbal et / ou registre de langage inadapté) sont mises en évidence.</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S22.3 LA PRISE DE RENDEZ-VOUS</b> La gestion des agendas	Les différents types d'agendas (numérique, papier, individuels ou partagés) et leurs fonctionnalités qu'ils soient individuels ou partagés, sont étudiés.

### ACTIVITÉ 3 : LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

#### A3.1 La gestion de l'espace de travail

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T31.1 La préparation de l'environnement de travail</b></p>	<p><b>C311.1</b> Rendre opérationnel son environnement de travail : - assurer une maintenance de base ; - actualiser les supports de travail, les ressources.</p> <p><b>C311.2</b> Organiser et hiérarchiser ses activités</p> <p><b>C311.3</b> Enregistrer et classer les informations utiles</p> <p><b>C311.4</b> Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies</p>	<p><b>CP311.1</b> S'approprier son cadre de travail : contexte, supports, procédures</p> <p><b>CP311.2</b> Prendre la mesure de ses responsabilités et délimiter son champ d'action</p> <p><b>CP311.3</b> Faire preuve d'initiative</p> <p><b>CP311.4</b> Veiller au respect des échéances</p> <p><b>CP311.5</b> Être soucieux de la fiabilité des informations</p> <p><b>CP311.6</b> Être proactif</p>	<p><b>S31.1 Le poste de travail</b> Les équipements, les aménagements Les tâches attribuées, les performances attendues</p> <p><b>S31.2 L'organisation du travail administratif</b> Les activités administratives La démarche d'organisation des activités individuelles</p>	<p>La personne chargée de l'accueil : - décrit précisément son poste de travail ; - sait délimiter clairement ses attributions et son rôle.</p> <p>Son poste de travail est opérationnel.</p> <p>Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées.</p> <p>Les supports/fichiers sont correctement mis à jour.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficace.</p>

Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente...)</b></p>	<p><b>C312.1</b> Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil (automates, affichage...)</p> <p><b>C312.2</b> Actualiser les informations liées à l'accueil</p> <p><b>C312.3</b> Gérer la signalétique</p> <p><b>C312.4</b> Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro)</p>	<p><b>CP312.1</b> Être soucieux de l'aspect attractif et fonctionnel de l'espace d'accueil</p> <p><b>CP312.2</b> Être soucieux de la mise à disposition d'informations actualisées</p>	<p><b>S31.3 L'aménagement de l'espace d'accueil</b> Les équipements d'un espace d'accueil : matériel, mobilier Les règles d'ergonomie, facteurs d'ambiance, image</p> <p><b>S31.4 La gestion de la documentation liée à l'accueil</b> La nature des informations Les sources d'informations</p> <p><b>S31.5 La communication liée à la gestion de l'accueil</b></p>	<p>La documentation est correctement réapprovisionnée.</p> <p>La personne chargée de l'accueil contribue à l'ergonomie, la fonctionnalité, le confort, la convivialité, l'esthétique de l'espace d'accueil dans le respect de l'image de l'organisation.</p> <p>La recherche d'information est méthodique. L'information obtenue est fiable. Les supports sont correctement mis à jour.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficiente.</p>
<p><b>T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens</b></p>	<p><b>C313.1</b> Contrôler, filtrer les accès</p> <p><b>C313.2</b> Réduire et gérer les tensions</p>	<p><b>CP313.1</b> Veiller au respect des consignes de sécurité</p> <p><b>CP313.2</b> Être vigilant et réactif</p> <p><b>CP313.3</b> Faire preuve de courtoisie et d'assertivité</p> <p><b>CP313.4</b> Contrôler son comportement et ses émotions</p> <p><b>CP313.5</b> Se montrer contenant et rassurant</p>	<p><b>S31.6 La sécurité à l'accueil</b> La typologie des risques Les modalités de prévention ou de gestion des risques liés à l'espace d'accueil</p>	<p>La personne chargée de l'accueil contribue à la sécurité et la sérénité de l'accueil dans le respect de l'image de l'organisation.</p> <p>Les consignes de sécurité et les procédures sont mémorisées et respectées.</p> <p>Les réactions du personnel chargé de l'accueil sont adaptées aux situations.</p>

**A3.2 Le suivi des activités d'accueil**

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T32.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers</b></p>	<p><b>C321.1</b> Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques</p> <p><b>C321.2</b> Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente</p> <p><b>C321.3</b> Renseigner les documents de suivi des flux</p> <p><b>C321.4</b> Organiser l'attente des clients/usagers</p>	<p><b>CP321.1</b> Être réactif</p> <p><b>CP321.2</b> Faire preuve de discernement</p> <p><b>CP321.3</b> Être rigoureux et organisé</p> <p><b>CP321.4</b> Se montrer contenant et rassurant</p> <p><b>CP321.5</b> Équilibrer fermeté et diplomatie</p>	<p><b>S32.1 La gestion des flux (appels, visiteurs)</b> Les modalités de gestion des attentes</p>	<p>Le personnel chargé de l'accueil contribue à la sérénité de l'accueil et de l'attente.</p> <p>Les outils de gestion des flux sont correctement utilisés.</p> <p>Les supports de suivi des flux sont correctement renseignés.</p>
<p><b>T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil</b></p>	<p><b>C322.1</b> Collecter les informations (flux des appels et des visiteurs, questionnaire de satisfaction...)</p> <p><b>C322.2</b> Saisir et traiter les données dans un tableur (calculs statistiques, représentations graphiques)</p> <p><b>C322.3</b> Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes</p> <p><b>C322.4</b> Interpréter les résultats</p> <p><b>C322.5</b> Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée</p>	<p><b>CP322.1</b> Être soucieux de la fiabilité des informations</p> <p><b>CP322.2</b> Être rigoureux et organisé</p>	<p><b>S32.2 Les techniques d'enquête</b> Le traitement de l'enquête</p> <p><b>S32.3 L'analyse statistique</b> Les éléments de statistique descriptive La mesure des évolutions et des répartitions</p>	<p>Les supports ou fichiers statistiques sont correctement renseignés.</p> <p>Les informations recueillies et transmises sont fiables.</p> <p>Les propositions d'amélioration sont cohérentes avec les remarques collectées.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficace.</p>

**A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil**

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T33.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil</b></p>	<p><b>C331.1</b> Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services <b>C331.2</b> Prendre en notes et transmettre des consignes <b>C331.3</b> Assurer la circulation des consignes <b>C331.4</b> Mutualiser les informations <b>C331.5</b> Travailler en équipe</p>	<p><b>CP331.1</b> Prendre la mesure de sa responsabilité dans l'équipe et vis-à-vis du client (interne et externe) <b>CP331.2</b> S'impliquer dans un travail d'équipe <b>CP331.3</b> Veiller à la fiabilité et à la confidentialité des consignes et des informations</p>	<p><b>S33.1 Le travail en équipe</b> Le groupe de travail restreint : Les caractéristiques et les fonctions La dynamique du groupe L'organisation du travail d'équipe : Les objectifs Les outils d'organisation et de communication</p>	<p>La personne chargée de l'accueil : - identifie les facteurs d'efficacité de son équipe ; - contribue à son efficacité.  Les informations notées sont fiables et transmises dans les délais au(x) seul(s) destinataire(s) pertinent(s).  Les outils d'organisation et de communication sont créés, mis à jour ou utilisés de manière pertinente et efficiente. Ils contribuent à l'efficacité du travail de l'équipe d'accueil.</p>
<p><b>T33.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil</b></p>	<p><b>C332.1</b> Maîtriser le référentiel qualité <b>C332.2</b> Recueillir les remarques non sollicitées <b>C332.3</b> Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions <b>C332.4</b> Fixer et mesurer des indicateurs de qualité</p>	<p><b>CP332.1</b> Être attentif à la satisfaction du client (interne ou externe) <b>CP332.2</b> S'impliquer dans la qualité du service <b>CP332.3</b> Être objectif <b>CP332.4</b> Faire preuve d'initiative et de discernement</p>	<p><b>S33.2 La qualité de l'accueil</b> Le cadre normatif Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil Le suivi de la qualité  <b>S33.3 L'amélioration de la qualité de l'accueil</b> Le diagnostic Les propositions d'amélioration et leur suivi</p>	<p>Les besoins ou les dysfonctionnements sont repérés et analysés. Les améliorations proposées sont pertinentes et argumentées.  La personne chargée de l'accueil contribue à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil de l'organisation.</p>

### Activité 3 : La gestion de la fonction accueil

#### Conditions de réalisation

##### Dans le cadre :

- **d'un contexte** : une administration, un hôpital, une entreprise, un hôtel, une société de transports, un événement (salon, exposition, concert, conférence...)
- qui dispose **d'un espace d'accueil** : banque d'accueil, guichet, comptoir, présentoirs, espace d'attente, signalétique, stand, salle d'attente, borne ou guichet automatique, mobilier...
- **d'un poste de travail**, sédentaire ou mobile : un microordinateur, un standard téléphonique, un microphone, un photocopieur, un télécopieur, une imprimante multifonctions, des outils nomades, des logiciels bureautiques (texteur, tableur, gestionnaire de bases de données), un logiciel de messagerie et un logiciel de traitement d'enquêtes, un accès internet, un réseau local, agenda partagé et plateforme collaborative.

##### Avec :

- Des éléments descriptifs de la culture, de l'image de l'organisation
- Une documentation concernant les produits ou services à destination des clients/usagers
- Des relations hiérarchiques et fonctionnelles, un organigramme
- Des documents relatifs à la fonction accueil de l'organisation :
- Une fiche d'attributions, une fiche de description de poste, un tableau de répartition des tâches
- Des cahiers de consignes, protocoles ou chartes d'accueil, un annuaire interne, un planning de présence
- Des logigrammes, arbres de décisions, fiches de procédure
- Des modes opératoires, formulaires, questionnaires de satisfaction
- Des rapports d'enquêtes de satisfaction, des réclamations ou suggestions en provenance d'une « boîte à idées ».
- Des extraits de normes ergonomiques relatives à un poste de travail, à un espace d'accueil
- Des enregistrements d'appels téléphoniques, des rapports de visites ou d'appels « mystère », des tableaux de bord relatifs à la qualité de l'accueil
- Un rapport d'étonnement, un arbre des causes, un diagramme causes-effets, un diagramme de Pareto, un tableau comparatif de solutions d'amélioration relatives à la fonction accueil

##### À partir :

- De l'observation et de l'analyse de lieux et de contextes d'accueil variés
- De situations décrites (cas) ou vécues (PFMP) relatives à la gestion de l'espace de travail, au suivi des activités d'accueil, à la continuité ou la qualité de l'accueil.
- D'un questionnement guidé qui permet :
  - d'observer et d'analyser des situations caractéristiques du métier
  - d'analyser les pratiques et leurs conséquences
  - de synthétiser/installer les savoirs pour comprendre les situations observées (facteurs explicatifs)
- De consignes précises dans l'objectif de proposer des solutions ou améliorations de manière réfléchie, justifiée et adaptée à la situation.
- Les situations de formation proposées suivent une progression dans leur complexité et dans le temps (répétition, pratique, exercice).



**ACTIVITÉ 3 : LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL**

Les situations proposées afin d'installer les savoirs sollicités impliquent l'utilisation de logiciels bureautiques, de logiciels spécifiques (messagerie, mise à jour de panneau de signalisation, traitement d'enquêtes) et la production de documents écrits internes pour organiser, informer ou rendre compte. L'outil informatique doit être considéré comme un outil, certes obligatoire, mais pas comme un objet d'étude.

**A31 LA GESTION DE L'ESPACE DE TRAVAIL**

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S31.1 LE POSTE DE TRAVAIL</b></p> <p>Les équipements, les aménagements</p> <p>Les tâches attribuées, les performances attendues</p>	<p>Sont étudiés</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le matériel qui équipe le poste d'une personne chargée de l'accueil : standard téléphonique, microphone, ordinateur, photocopieur, télécopieur, outils nomades...</li><li>- la maintenance de premier niveau et les fonctionnalités de base de ces matériels.</li></ul> <p>Des fiches de description de poste, fiches d'attribution, tableaux de répartition des tâches sont exploités afin de décrire les activités attribuées à une personne chargée de l'accueil.</p> <p>Des chartes d'accueil sont analysées et comparées afin de définir les principaux critères de performance d'une personne chargée de l'accueil et de repérer ceux qui sont spécifiques à certaines organisations (transport, hôpitaux, hôtels, administrations). Ces critères participent à l'analyse critique d'une prestation (S13.2).</p>

SAVOIRS	
<p><b>S31.2 L'ORGANISATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF</b></p> <p>Les activités administratives</p> <p>La démarche d'organisation des activités individuelles</p>	<p>Les activités administratives sont définies par les notions de flux d'information, de système d'information, de traitement de l'information et d'acteurs (clients ou fournisseurs internes). Ces activités sont encadrées par des procédures formalisées à l'aide d'outils d'analyse et de description (logigramme, arbre de décisions, fiche de procédure) qui doivent être maîtrisés. Les procédures doivent être comprises pour pouvoir être mises à jour.</p> <p>La nécessité de prendre en compte le temps dans l'organisation des activités administratives et plus particulièrement dans la fonction d'accueil doit être abordée.</p> <p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de repérer les « événements » chronophages (imprévus, manque d'objectifs, manque d'organisation, information disponible incomplète...);</li> <li>- de cerner les conséquences d'une mauvaise gestion du temps (non respect des délais, erreurs, stress, mauvaise humeur...);</li> <li>- d'aborder les notions d'importance et d'urgence, d'imprévu et de priorité, de durée, d'antériorité, d'échéance, de délai.</li> </ul> <p>Les outils de mesure, de contrôle ou d'organisation du temps, à des fins personnelles ou collectives : L'auto-analyse, l'auto-pointage du temps passé à chaque activité, observations instantanées (nombre de personnes dans la file d'attente), la liste de contrôle, les échéanciers, les agendas papier ou électroniques, les plannings.</p>
<p><b>S31.3 L'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL</b></p> <p>Les équipements d'un espace d'accueil : matériel, mobilier</p> <p>Les règles d'ergonomie, facteurs d'ambiance, image</p>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le matériel qui équipe l'espace d'accueil: guichet, comptoir, stand, salle d'attente, signalétique, borne ou guichet automatique, mobilier...</li> <li>- la maintenance de premier niveau ou l'entretien et les fonctionnalités de ces matériels.</li> </ul> <p>Il s'agit d'aborder l'image et la culture de l'organisation : type de mobilier, couleurs, présence et aménagement des différents espaces, ambiance acoustique...</p> <p>Des règles ergonomiques de base concernant l'aménagement du poste de travail de la personne chargée de l'accueil (volume, éclairage, acoustique, ventilation, mobilier, travail sur poste informatique) et l'aménagement de l'espace d'accueil sensibilisent aux risques pour la santé et la sécurité du personnel chargé de l'accueil et</p>

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

	<p>des visiteurs (TMS : Troubles Musculo-Squelettiques, organisation des flux, carrelage glissant...).Elles forment un cadre à l'étude de l'amélioration de l'agencement du hall d'accueil qui prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les situations de travail du personnel d'accueil (banque d'accueil physique conçue pour préserver la confidentialité des appels téléphoniques, déplacement facile pour accompagner les visiteurs, espace de stockage pour la réception des colis...);</li><li>- un équilibre entre fonctionnalité, convivialité, confort et esthétisme des équipements ;</li><li>- la cohérence avec l'identité visuelle de l'entreprise.</li></ul>
--	--

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S31.4 LA GESTION DE LA DOCUMENTATION LIÉE A L'ACCUEIL</b></p> <p>La nature des informations</p> <p>Les sources d'informations</p>	<p>Cette partie concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la nature des informations qui forment la documentation liée à l'accueil (domaine concerné, informations internes ou externes, opérationnelles ou commerciales) :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informations destinées aux visiteurs (fiches produits, fiches services, formulaires, questionnaires, dossiers à distribuer sélectivement aux visiteurs, message affiché, annonce micro...);</li> <li>▪ Informations internes à destination du personnel (cahier de consignes, planning de présence, organigramme, annuaire interne ou tout autre support opérationnel dans l'équipe d'accueil);</li> </ul> </li> <li>- les sources d'informations internes (et leur mode d'accès, de classement ou d'indexation) qui permettent leur actualisation.</li> </ul>
<p><b>S31.5 LA COMMUNICATION LIÉE A LA GESTION DE L'ACCUEIL</b></p>	<p>Ce type de communication porte sur les règles de rédaction de courts messages oraux (annonce micro) ou écrits (affichage par bandeaux lumineux, panneaux de consignes, note d'information).</p>
<p><b>S31.6 LA SÉCURITÉ À L'ACCUEIL</b></p> <p>La typologie des risques</p> <p>Les modalités de prévention ou de gestion des risques liés à l'espace d'accueil</p>	<p>La typologie des risques (mouvements de foule, bagages non identifiés, visite inopportune, malveillance...) et les modalités de prévention (contrôles d'accès, gère-files) doivent être contextualisées selon le lieu de l'accueil : gare, aéroport, salon, événement, hall d'accueil.</p>

**A32 LE SUIVI DES ACTIVITÉS D'ACCUEIL**

SAVOIRS	
<p><b>S32.1 LA GESTION DES FLUX (appels, visiteurs)</b> Les modalités de gestion des attentes</p>	<p>Les modalités de gestion des flux de visiteurs (pré-accueil, ligne de confidentialité, ticket, file d'attente, entrée différée) sont contextualisées dans chacun des trois types d'accueil : transport, événementiel, sédentaire.</p>
<p><b>S32.2 LES TECHNIQUES D'ENQUÊTE</b> Le traitement de l'enquête</p>	<p>Cette partie présente les étapes de la réalisation d'une enquête (objectifs, échantillonnage, élaboration du questionnaire, mode d'administration, dépouillement et analyse des résultats). A cette occasion sont abordés les différents types d'enquête (sondage, exhaustive), les méthodes d'échantillonnage (on se limite à présenter la méthode des quotas), le mode d'administration, la structure d'un questionnaire et le type de questions. Le contexte matériel de la situation proposée permet l'utilisation d'un logiciel de traitement d'enquêtes, de la saisie du questionnaire à la réalisation d'un rapport. La situation sollicite un compte-rendu sous forme d'analyse des résultats ou de rapport d'enquête.</p>
<p><b>S32.3 L'ANALYSE STATISTIQUE</b> Les éléments de statistique descriptive La mesure des évolutions et des répartitions</p>	<p>L'étude des outils statistiques est limitée aux notions suivantes : pourcentages, parts relatives, taux d'évolution, moyenne, médiane, écart-type, droites de tendance par la méthode des moindres carrés (la formule de l'écart type et de la droite des moindres carrés étant fournie). Les calculs statistiques doivent être effectués à l'aide d'un tableur.</p>

**A33 LA PERMANENCE, LA CONTINUITÉ ET LA QUALITÉ DU SERVICE D'ACCUEIL**

<p><b>S33.1 LE TRAVAIL EN ÉQUIPE</b></p> <p><b>Le groupe de travail restreint</b> Les caractéristiques et les fonctions</p> <p>La dynamique du groupe</p> <p><b>L'organisation du travail d'équipe :</b> Les objectifs</p> <p>Les outils d'organisation et de communication</p>	<p>Les notions abordées se limitent à l'étude des caractéristiques (taille, statuts, rôles) d'un groupe de travail restreint (une équipe) et à ses fonctions (production, facilitation, régulation).</p> <p>La dynamique du groupe est dépendante de sa cohésion, des facteurs de cohésion mis en œuvre et des comportements individuels. Elle impacte son efficacité opérationnelle et relationnelle.</p> <p>Le travail en équipe nécessite une répartition et une affectation des tâches, une circulation et une mutualisation des informations.</p> <p>Le cadre organisationnel des situations proposées permet l'utilisation de logiciels de messagerie interne, intranet, fonctionnalités de partage ou révision dans les logiciels bureautiques, agendas partagés, plannings partagés, plateforme collaborative ou encore de tableau de répartition des tâches ou planning de présence afin de faciliter la prise en compte, la transmission, la circulation de consignes ou d'informations opérationnelles relatives à l'accueil.</p>
<p><b>S33.2 LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL</b></p> <p>Le cadre normatif</p> <p>Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil</p> <p>Le suivi de la qualité</p>	<p>Il s'agit de définir les notions suivantes, relatives à l'accueil : qualité, efficacité, efficience et d'étudier les documents qui fixent les normes à respecter (procédures, chartes, certification).</p> <p>Le suivi de la qualité s'effectue par différents moyens : enregistrement des appels téléphoniques, visite et appel mystère, tableaux de bord, questionnaire de satisfaction, boîte à idées.</p>
<p><b>S33.3 L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL</b></p> <p>Le diagnostic</p> <p>Les propositions d'amélioration et leur suivi</p>	<p>L'approche méthodologique de démarche de projet est sollicitée pour proposer des améliorations : diagnostic (collecte d'informations et analyse des causes) et détermination des besoins, recherche et évaluation de solutions, mise en place et suivi d'une solution.</p> <p>Les situations proposées nécessitent la compréhension ou l'utilisation d'outils de résolution de problèmes : rapport d'étonnement, arbre des causes, diagramme causes-effets, diagramme de Pareto, tableau comparatif de solutions.</p>

**Activité 4 : La vente de services ou de produits associée à l'accueil**

**A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone.**

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T41.1 La préparation de la vente</b></p>	<p><b>C411.1</b> Identifier et caractériser l'offre de l'organisation</p> <p><b>C411.2</b> Caractériser la clientèle ou les usagers de l'organisation</p> <p><b>C411.3</b> Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers</p>	<p><b>CP411.1</b> Faire preuve d'esprit de synthèse, de méthode.</p> <p><b>CP411.2</b> Veiller à l'adéquation de l'offre de l'organisation et l'évolution des attentes de la clientèle et des prospects.</p> <p><b>CP411.3</b> Anticiper les questions et les objections les plus courantes</p>	<p><b>S41.1 Le marché</b></p> <p>La demande</p> <p>Les composantes de l'offre</p> <p>Les caractéristiques de la concurrence</p> <p><b>S 41.2 La préparation de l'entretien de vente</b></p> <p>L'argumentation</p> <p>Le traitement des objections</p> <p>L'argumentaire de vente</p>	<p>Les profils des clients/ usagers sont cernés.</p> <p>Les caractéristiques de l'offre de l'organisation et de celle des concurrents sont identifiées et comprises.</p> <p>Les points forts et les points faibles du service ou du produit sont identifiés et utilement exploités.</p>

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T41.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire</b></p>	<p><b>C412.1</b> Cerner les besoins du client/usager  <b>C412.2</b> Sélectionner une offre adaptée  <b>C412.3</b> Argumenter et répondre aux objections  <b>C412.4</b> Remplir un contrat de vente  <b>C412.5</b> Conclure la vente  <b>C412.6</b> Prendre congé</p>	<p><b>CP412.1</b> Adopter une attitude avenante (mise en confiance du client).  <b>CP412.2</b> Faire preuve d'écoute active et d'empathie  <b>CP412.3</b> Observer les attitudes, comportements de son interlocuteur.  <b>CP412.4</b> Faire preuve de rigueur dans l'information du client/usager et fournir les explications nécessaires à la compréhension des conditions de l'offre.  <b>CP412.5</b> Veiller à ce que le client /usager soit satisfait de son achat et garde une image positive.</p>	<p><b>S41.3 Les techniques de vente</b>  La présentation de l'offre et les techniques d'argumentation  Les techniques de conclusion de la vente principale et complémentaire  Les spécificités de la vente par téléphone    <b>S41.4 Le cadre juridique de la vente</b>  La protection du consommateur  Le contrat de vente</p>	<p>Le questionnement est pertinent  L'écoute active est pratiquée.  Les mobiles, motivations et freins éventuels sont cernés et identifiés.  L'attente est reformulée.  Le langage est clair, précis et adapté à la situation.  Les services ou produits sélectionnés sont adaptés aux attentes de l'interlocuteur.  L'argumentation met clairement en évidence les avantages des services ou des produits pour le client ou l'utilisateur.  Le client/ l'utilisateur adhère à la proposition.  La prise de congé incite le client/utilisateur à revenir  Les conditions de vente sont respectées</p>



Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T41.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.</b></p>	<p><b>C413.1</b> Établir les documents commerciaux (devis, facture) à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI</p> <p><b>C413.2</b> Réaliser les opérations d'encaissement</p> <p><b>C413.3</b> Renseigner la base de données commerciales</p> <p><b>C413.4</b> Utiliser les logiciels de simulation de financement</p> <p><b>C413.5</b> Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier (pièces justificatives)</p> <p><b>C413.6</b> Gérer les situations de refus de crédit</p>	<p><b>CP413.1</b> Appliquer les procédures internes et légales en vigueur.</p> <p><b>CP413.2</b> Fournir des informations fiables et complètes.</p> <p><b>CP413.3</b> Veiller à la confidentialité</p>	<p><b>S41.5 Les documents commerciaux</b></p> <p>La chaîne documentaire,</p> <p>Les règles d'archivage et de conservation</p> <p><b>S41.6 Les opérations d'encaissement</b></p> <p>La tenue et la gestion de caisse</p> <p>Les différents modes de paiement</p> <p><b>S41.7 Le crédit à la consommation</b></p> <p>Les différentes formes de crédits à la consommation.</p> <p>Les modalités d'obtention du crédit</p> <p>Les dispositions légales.</p>	<p>Les documents commerciaux sont établis sans erreur</p> <p>Les informations collectées avec pertinence vont permettre de constituer le dossier de crédit en relation avec la situation du client.</p> <p>Le client/usagé est informé des étapes liées à la constitution de son dossier de crédit. En cas de refus, des explications sont apportées avec diplomatie.</p> <p>Le dossier est monté sans erreur et transmis au service concerné.</p> <p>Le poste de caisse est bien tenu</p> <p>Les différents moyens de paiement sont maîtrisés.</p> <p>Les opérations de contrôle liées au paiement sont rigoureusement réalisées.</p> <p>Les procédures en matière de gestion de caisse sont respectées.</p> <p>La réglementation liée à la vente est respectée</p>

### A4.2 L'après-vente

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T42.1 Le traitement et le suivi des réclamations.</b></p>	<p><b>C421.1</b> Cerner les motifs d'insatisfaction du client, de l'usager</p> <p><b>C421.2</b> Identifier l'offre après vente adaptée</p> <p><b>C421.3</b> Prendre en charge la réclamation</p> <p><b>C421.4</b> Évaluer le coût des réclamations</p> <p><b>C421.5</b> Mettre à jour la base de données commerciales liée à la réclamation</p>	<p><b>CP 421.1</b> Respecter les procédures prévues pour le traitement des réclamations</p> <p><b>CP421.2</b> Faire preuve d'empathie, de maîtrise de soi</p> <p><b>CP421.3</b> Apprécier sa marge de manœuvre pour traiter la réclamation ou la transmettre à la personne compétente</p>	<p><b>S42.1 L'offre après-vente</b></p> <p>La typologie de l'offre d'après-vente</p> <p>La réglementation liée au service après-vente</p> <p><b>S42.2 Les éléments de coût de la non qualité</b></p>	<p>La nature de l'insatisfaction est cernée.</p> <p>Les informations sont collectées avec pertinence afin de garantir un traitement efficace par le service ou la personne compétente.</p> <p>Les procédures ou consignes de gestion des réclamations sont respectées.</p> <p>Les éléments de coût d'une réclamation sont appréciés</p> <p>Les remarques des clients sont notées et transmises.</p>

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T42.2 Le suivi de la relation client/usager et la participation à la fidélisation</b></p>	<p><b>C422.1</b> Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction.  <b>C422.2</b> Remonter l'information auprès des services concernés  <b>C422.3</b> Mettre à jour la base de données commerciales  <b>C422.4</b> Proposer des offres de fidélisation au client  <b>C422.5</b> Calculer et analyser les coûts induits par une action de fidélisation</p>	<p><b>CP422.1</b> Respecter les procédures liées à l'administration des questionnaires et à la remontée d'information  <b>CP422.2</b> Faire preuve de réactivité et d'autonomie en transmettant les remarques, suggestions, critiques des clients/usagers et en proposant des solutions</p>	<p><b>S42.3 La fidélisation</b>  Les objectifs  Les techniques  <b>S42.4 Les outils de mesure de la satisfaction</b>  Les enquêtes de satisfaction  Les autres outils de mesure de la satisfaction</p>	<p>Le questionnaire renseigné est exploité.  La démarche qualité de l'entreprise est respectée.  Le coût d'une opération de fidélisation est évalué.  Les bases de données sont correctement mises à jour et renseignées dans le respect des procédures.  L'agent d'accueil se tient informé des techniques de fidélisation émergentes ;  Les actions de fidélisation sont évaluées.  L'agent d'accueil sélectionne parmi l'offre de fidélisation le, les outils adaptés aux styles de clientèle.</p>

#### **A4 La vente de services ou de produits associée à l'accueil**

##### **Conditions de réalisation :**

##### **Dans le cadre d'un contexte :**

- un service d'accueil dont la fonction est élargie à la vente de services ou de produits
- un service d'après-vente ou un centre d'appel

##### **Dans le cadre d'un espace d'accueil et d'un poste de travail**

- un environnement matériel donné.

##### **Avec :**

##### **Des supports**

- profils de clients / usagers
- les outils d'aide à la vente (argumentaires... les conditions générales de vente tarifs / dossiers de crédit, logiciels de Préao, plaquettes...)

##### **Des matériels :**

- de communication (téléphone fixe, mobile)
- d'encaissements propres à l'organisation

##### **À partir :**

- de l'observation de situations réelles ou sous formes de jeux de rôles (client/usager en face à face ou au téléphone), et nécessitant de mettre en œuvre tout ou partie des phases de la vente.
- des consignes communiquées par la hiérarchie
- de dossiers totalement ou partiellement renseignés
- de dossiers téléchargeables

## ACTIVITÉ 4 : LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

Les situations proposées afin d'installer les savoirs sollicités impliquent l'utilisation de logiciels bureautiques, de logiciels spécifiques (messagerie, mise à jour de panneau de signalisation, traitement d'enquêtes) et la production de documents écrits internes pour organiser, informer ou rendre compte. L'outil informatique doit être considéré comme un outil certes obligatoire mais pas comme un objet d'étude.

### A4.1 LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS EN FACE A FACE OU PAR TELEPHONE

SAVOIRS	
<b>S41.1 LE MARCHÉ</b>	
La demande	<p>Il n'est pas demandé de réaliser une étude complète du marché, mais d'avoir une première approche de l'environnement commercial de l'entreprise.</p> <p>La demande est abordée à partir des notions de typologies de clientèle/usagers et des prospects, de comportements d'achats, de besoins, de mobiles et motivations, de freins. Les facteurs d'évolution de la demande sont pris en compte.</p>
Les composantes de l'offre	<p>L'offre de services et de produits de l'organisation est étudiée à partir du plan de marchéage (politique de produit, politique de prix, politique de communication, politique de distribution).</p>
Les caractéristiques de la concurrence	<p>Les caractéristiques de la concurrence sont définies par le type de concurrence (directe ou indirecte), les produits ou services de substitution, le positionnement (image, parts de marché).</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S41.2 LA PREPARATION DE L'ENTRETIEN DE VENTE</b> L'argumentation  Le traitement des objections  L'argumentaire de vente	<p>La méthodologie d'argumentation doit faire ressortir les caractéristiques des biens et / ou services et les avantages pour les clients / usagers.</p> <p>L'argumentaire de vente est un outil préparatoire à la vente.</p> <p>Il s'agit d'identifier les différents types d'objections (objection fondée, objection sincère mais non fondée, objection prétexte) et les techniques utilisées (faire écran, se mettre à la place du client, la question d'approfondissement, la reformulation interrogative, isolement de l'objection, la relativisation, faire participer le client / usager, se taire)</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S41.3 LES TECHNIQUES DE VENTE</b></p> <p>La présentation de l'offre et les techniques d'argumentation</p> <p>Les techniques de conclusion de la vente principale et complémentaire.</p> <p>Les spécificités de la vente par téléphone</p>	<p>Cette partie commence par présenter les phases d'un entretien de vente (accueil, recherche des besoins, présentation des produits, réponse aux objections, conclusion, fidélisation). Les techniques d'argumentation ont déjà été présentées en S41.2, il s'agit ici d'insister sur les techniques de questionnement et de reformulation qui sont préalables à la sélection d'une offre adaptée et à la construction d'une argumentation personnalisée. Par la connaissance et l'utilisation des techniques de réfutation de l'objection produit/service, prix (techniques de l'addition, de la soustraction, de la multiplication et de la division), l'agent d'accueil emporte l'adhésion du client.</p> <p>Les signaux d'achats manifestés par le client permettent de conclure la vente en proposant des produits complémentaires (liés à l'achat principal) et / ou supplémentaires.</p> <p>Les différents outils d'aide à la vente, (logiciel de Préao, site internet, plaquette commerciale, dépliant, logiciel de simulation dans le cas du crédit par exemple) sont exploités.</p>
<p><b>S41.4 LE CADRE JURIDIQUE DE LA VENTE</b></p> <p>La protection du consommateur</p> <p>Le contrat de vente</p>	<p>Cette partie doit traiter des obligations d'information et de conseil de la part du vendeur, des règles en matière de prospection téléphonique, droit de rétractation, et du rôle des associations de consommateurs.</p> <p>Sont étudiées : les conditions de validité du contrat de vente, les clauses abusives ; les obligations des parties au contrat ; la responsabilité contractuelle.</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S41.5 LES DOCUMENTS COMMERCIAUX</b></p> <p>La chaîne documentaire</p>	<p>La fonction, la forme et les mentions obligatoires des documents (devis, bon de commande, facture, bon de livraison) liées au processus de vente sont étudiées en relation avec un logiciel de gestion commerciale. La notion de chaîne documentaire est évoquée à cette occasion.</p> <p>Les règles d'archivage et de conservation sont précisées.</p>
<p><b>S41.6 LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT</b></p> <p>La tenue et la gestion de caisse</p> <p>Les différents modes de paiement</p>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organes d'une caisse enregistreuse (clavier, système de saisie...)</li> <li>- Les périphériques de caisse (imprimante de chèques, lecteur de carte de paiement, éditeur de coupons de réduction, vérificateur de billets ou de chèques, scanner, logiciel de gestion intégré...)</li> <li>- Les documents de caisse (prélèvement, ouverture et fermeture de caisse)</li> <li>- L'ergonomie et la bonne tenue du poste caisse</li> <li>- Les contrôles et procédures à respecter (incident de paiement, rendu de monnaie, vérifications à effectuer, encaisse minimale et maximale, procédure de prélèvement)</li> <li>- L'arrêté et le contrôle de caisse.</li> <li>- L'établissement de factures d'avoir et de bons d'achats</li> </ul> <p>Les différents modes de paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les chèques bancaires et postaux, les traveller's, les chèques voyages</li> <li>- Les cartes de paiement (différencier les cartes de paiement et les cartes de crédit)</li> <li>- Les espèces</li> </ul>
<p><b>S41.7 LE CREDIT A LA CONSOMMATION</b></p> <p>Les différentes formes de crédits à la consommation.</p> <p>Les modalités d'obtention du crédit</p> <p>Les dispositions légales</p>	<p>Les différentes formes de crédits à la consommation (prêt personnel, crédit affecté, crédit remboursable, la location avec option d'achat, le crédit gratuit) et leurs caractéristiques sont étudiées.</p> <p>La procédure d'obtention d'un crédit à la consommation est également abordée sans rentrer dans des détails techniques.</p> <p>Le cadre légal du crédit est correctement pris en compte (offre préalable, lutte contre le surendettement, assurances attachées au crédit).</p>



**A42 – L'APRES-VENTE**

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S42.1 L'OFFRE APRES-VENTE</b></p> <p>Typologie de l'offre d'après-vente</p> <p>La réglementation liée au service après-vente</p>	<p>L'offre d'après-vente comprend les opérations liées à la mise en œuvre de la garantie légale ou contractuelle (échanges, facture d'avoir, bons d'achats), l'extension de garantie, la vente de pièces détachées et la maintenance sur site ou à domicile.</p> <p>Ces prestations doivent être appréciées en fonction du contexte et de la réglementation en vigueur (délai de la garantie légale ou de la garantie contractuelle, les conditions générales de vente, la responsabilité contractuelle (vices cachés, dol, publicité mensongère...)).</p>
<p><b>S42.2 LES ÉLÉMENTS DE COUT DE LA NON QUALITE</b></p>	<p>Ces coûts comprennent d'une part des coûts qui visent à s'assurer de la qualité et d'autre part des coûts dus à la non qualité elle-même :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les coûts de détection : dépenses engagées pour vérifier la conformité aux exigences de qualité,</li> <li>les coûts de prévention : investissements humains et matériels engagés pour vérifier, prévenir et réduire les anomalies.</li> <li>les coûts de la non qualité : coûts induits par la perte de clients non satisfaits (éléments quantitatifs : baisse du chiffre d'affaires, marges, coûts de prospection...éléments qualitatifs : préjudices en termes d'image de marque par exemple...).</li> </ul>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S42.3 LA FIDELISATION</b></p> <p>Les objectifs</p> <p>Les techniques</p>	<p>L'objectif vise à créer une relation pérenne et personnalisée entre l'organisation et ses clients compte tenu du contexte concurrentiel et du coût de la prospection de nouveaux clients.</p> <p>Différentes techniques sont étudiées :                      Le geste commercial,                      Les services complémentaires,                      La carte de fidélité,                      Les outils de la mercatique directe,                      Les bonus, privilèges, participations à des événements.                      Les situations étudiées doivent intégrer des éléments de calcul de coût.</p>
<p><b>S42.4 LES OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION</b></p> <p>Les enquêtes de satisfaction</p> <p>Les autres outils de mesure de la satisfaction</p>	<p>La boîte à idées ou suggestions, les forums de consommateurs sur internet, les appels post achats, l'évolution du taux de réclamations clients constituent d'autres moyens de fidélisation.</p>

**ACTIVITÉ 5 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL**

**A5.1 LA GESTION DU COURRIER, DES PLS ET DES COLIS**

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<b>T51.1 Le traitement des courriers prédéfinis</b>	<p><b>C511.1</b> Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée</p> <p><b>C511.2</b> Saisir, mettre en page et éditer une lettre type</p>	<p><b>CP511.1</b> Respecter la charte graphique.</p> <p><b>CP511.2</b> Être ordonné, attentif aux spécificités de chaque cas.</p> <p><b>CP511.3</b> Veiller à la confidentialité du contenu des courriers saisis.</p>	<b>S51.1</b> La lettre type	<p>La lettre types est rédigée en respectant les normes en vigueur.</p> <p>La lettre type est choisie en fonction de la situation.</p>
<b>T51.2 La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée</b>	<p><b>C512.1</b> Classer le courrier en fonction de sa nature (personnel, professionnel, confidentiel) et de son destinataire (service, personne)</p> <p><b>C512.2</b> Tenir un état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel</p> <p><b>C512.3</b> Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie</p>	<p><b>CP512.1</b> Être rigoureux dans la recherche du destinataire et dans l'enregistrement du courrier</p> <p><b>CP512.2</b> Veiller au respect des consignes et des procédures</p> <p><b>CP512.3</b> Veiller à la confidentialité du contenu des courriers reçus</p>	<p><b>S51.2</b> Le fonctionnement du service courrier « Arrivée »</p>	<p>Le courrier est complètement ventilé.</p> <p>Le courrier reçu correspond au registre d'enregistrement.</p>
<b>T51.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ</b>	<p><b>C513.1</b> Mettre sous pli et affranchir (lettre simple, lettre recommandée et lettre spécifique)</p> <p><b>C513.2</b> Compléter le registre de départ</p> <p><b>C513.3</b> Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie et la destination</p> <p><b>C513.4</b> Assurer le suivi des plis et des colis</p>	<b>CP513.1</b> Être rigoureux et soigneux	<b>S51.3</b> Le fonctionnement du service courrier « Départ »	<p>La traçabilité du courrier est assurée.</p> <p>Le tarif est calculé correctement et le choix d'enveloppe est cohérent.</p> <p>Le choix de la société de messagerie est pertinent.</p>

## A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T52.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel</b></p>	<p><b>C521.1</b> Gérer un planning de réservation (papier, numérique)  <b>C521.2</b> S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel.  <b>C521.3</b> Enregistrer et suivre le prêt de matériel  <b>C521.4</b> Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents.</p>	<p><b>CP521.1</b> Respecter les contraintes, les procédures et les règles de sécurité.  <b>CP521.2</b> Équilibrer fermé et sens du service en cas de désaccord.</p>	<p><b>S52.1</b> La réservation de salles et de matériels</p>	<p>Les réservations sont correctement enregistrées sur le planning.            La présentation est claire.            Les données sont mises à jour et publiées.            Les documents liés à la réservation sont établis.</p>
<p><b>T52.2 La gestion des demandes de prestations externes</b></p>	<p><b>C522.1</b> Identifier les besoins du client.  <b>C522.2</b> Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client  <b>C522.3</b> Enregistrer la demande et effectuer la réservation  <b>C522.4</b> Suivre la demande et gérer l'attente du client.  <b>C522.5</b> Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte.</p>	<p><b>CP522.1</b> Adopter une démarche de qualité de service  <b>CP522.2</b> Pratiquer une écoute active.  <b>CP522.3</b> Faire preuve de réactivité et d'initiative dans le traitement de la demande</p>	<p><b>S52.2</b> La réservation de prestations externes</p>	<p>L'expression orale est de qualité.            Les questions posées au client ou à l'utilisateur sont pertinentes.            Les informations saisies et les propositions faites au client ou à l'utilisateur sont pertinentes.            Le service proposé correspond à la demande explicitée.</p>

### A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<b>T53.1 Le suivi des commandes</b>	<b>C531.1</b> Vérifier et mettre à jour le planning des commandes <b>C531.2</b> Passer une commande <b>C531.3</b> Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites)	<b>CP531.1</b> Être rigoureux dans la gestion des commandes.	<b>S531.1</b> La procédure d'achat Les documents commerciaux Les procédures et consignes	Les plannings de commandes sont mis à jour Les procédures d'achat sont respectées et le service correctement approvisionné
<b>T53.2 La réception de la livraison</b>	<b>C532.1</b> Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés <b>C532.2</b> Émettre des réserves en fonction des procédures <b>C532.3</b> Enregistrer les entrées de produits	<b>CP532.1</b> Respecter les procédures relatives à la réception des livraisons	<b>S532.1</b> La réception des marchandises	La réception des marchandises est conforme, les réserves sont émises en cas de besoin. Les stocks sont tenus à jour.
<b>Conditions de réalisation :</b> <b>Dans le cadre</b> - d'une organisation, d'une activité d'accueil - d'un espace physique d'accueil. - d'un poste de travail <b>Avec</b> - un micro-ordinateur, - une machine à affranchir, - des tarifs postaux - des plannings <b>À partir</b> - de consignes précises				

**Activité 5 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL**

**A5.1 LA GESTION DU COURRIER, DES PLIS ET COLIS**

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S51.1 LA LETTRE-TYPE</b>	<p>Les lettres publicitaires, les lettres de réclamation, les lettres de réponse négative pour une candidature à un poste ou tout courrier confié à un poste d'accueil.</p> <p>Les fonctionnalités d'un logiciel de traitement de texte et d'un système de gestion de base de données nécessaires à la réalisation d'un publipostage sont mises en œuvre à cette occasion.</p>
<b>S51.2 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE COURRIER «ARRIVÉE»</b>	<p>Les procédures à respecter concernant l'identification du courrier en fonction du caractère personnel, professionnel et confidentiel et du destinataire (service ou personne), l'apposition du cachet «Arrivée» mis à la bonne date et l'enregistrement dans le registre «Arrivée»</p>
<b>S51.3 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE COURRIER «DÉPART»</b>	<p>Cette partie nécessite la connaissance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du fonctionnement d'une machine à affranchir.</li> <li>- des procédures de départ du courrier : consultation des tarifs postaux, choix d'un type d'envois (lettre ordinaire, lettre recommandée avec ou sans accusé de réception), sélection d'une société postale et de messagerie, enregistrement dans le registre «Départ».</li> </ul>

**A5.2 LA GESTION DES MOYENS INTERNES ET LA RESERVATION DE PRESTATIONS DE SERVICES EXTERNES**

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S52.1 LA RÉSERVATION DE SALLES ET DE MATÉRIELS</b>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différents types de salles et leur disposition : amphithéâtre, salle de conférence, salle en U, avec ou sans matériel de visioconférence.</li> <li>- les équipements : tableau blanc, paper-board, micro-ordinateur, matériel audiovisuel (vidéoprojecteur, écran, téléviseur...).</li> <li>- les plannings de réservation.</li> <li>- les formulaires de réservation.</li> </ul> <p>La planification et la réservation peuvent être réalisées à l'aide d'un logiciel spécifique.</p>
<b>S52.2 LA RÉSERVATION DES PRESTATIONS EXTERNES</b>	<p>Sont abordées les notions de conciergerie : réservation de spectacle, de restaurant, de pressing, de taxi, d'hôtel, de restaurant...</p> <p>Les outils nécessaires à la réservation : internet, messagerie électronique, téléphone.</p>

**A5.3 LA GESTION DES FOURNITURES ET DU PETIT MATERIEL**

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S53.1 LA PROCÉDURE D'ACHAT</b>	<p>La procédure d'achat s'effectue au regard de fournisseurs attirés et se limite à des demandes de tarifs ou de prix, de passation de commande et de gestion physique des stocks.</p> <p>Les documents commerciaux sont rappelés en référence à S41.5</p>
<b>S532.1 LA RÉCEPTION DE LA LIVRAISON</b>	<p>Après la présentation des phases de la réception (réception physique, contrôle et validation, formulation de réserve, stockage ou transmission), on présente les types de contrôles (quantitatifs, qualitatifs) et les documents à utiliser (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock en quantité)</p>