|  |  |
| --- | --- |
| **Aide à l'analyse et à la préparation de l'épreuve** | |
| **LES COMPÉTENCES EXPLOITÉES** | |
| **T11.1**  **Prise de contact** | □ Saluer et recevoir le client/usager  □ Identifier et caractériser le visiteur  □ Personnaliser la relation |
| **T11.2**  **Filtrage** | □ Identifier, contrôler la nature de la demande  □ Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires)  □ Prévenir les situations difficiles |
| **T12.1**  **Analyse de la demande** | □ Écouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande  □ Qualifier la demande  □ Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires |
| **T12.2**  **Traitement de la demande : Information, orientation, conseil** | □ Repérer et sélectionner l’information attendue  □ Identifier l’interlocuteur interne  □ Annoncer le client/usager  □ Guider, accompagner le client/usager  □ Proposer des solutions susceptibles d’aider le client/usager  □ Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition/information.  □ Vérifier le contenu d’un dossier remis par le client ou l’usager. |
| **T12.3**  **Assistance et prise en charge** | □ Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)  □ Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques  □ Porter les premiers secours |
| **T12.4**  **Gestion de l’attente** | □ Orienter vers l’espace d’attente ou proposer une alternative à l’attente  □ Évaluer le temps d’attente et en tenir informé le client/usager  □ Relancer le collaborateur concerné par la visite  □ Hiérarchiser les demandes pour organiser l’attente |
| **T12.5**  **Prise en note et transmission de messages** | □ Inscrire un rendez-vous (agenda papier, numérique)  □ Retranscrire une demande verbale  □ Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie) |
| **T13.1**  **Prise de congé** | □ Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager  □ Conclure l’échange et saluer le client/usager |
| T31.1  Préparation de l’environnement de travail | □ Rendre opérationnel son environnement de travail  □ Organiser et hiérarchiser ses activités  □ Enregistrer et classer les informations utiles  □ Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies |
| T31.2  Tenue et maintien des espaces communs | □ Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l’accueil  □ Actualiser les informations liées à l’accueil  □ Gérer la signalétique  □ Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro) |
| T31.3  Contribution à la sécurité des per-sonnes et des biens | □ Contrôler, filtrer les accès  □ Réduire et gérer les tensions |
| T32.1  Gestion et suivi des flux d’appels et des clients/usagers | □ Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques  □ Gérer matériellement les flux de circulation et les files d’attente  □ Renseigner les documents de suivi des flux  □ Organiser l’attente des clients/usagers |
| **LES COMPORTEMENTS ADOPTÉS** | |
| □ Adopter une tenue vestimentaire, une présentation et une posture professionnelles  □ Faire preuve de pro-activité (aller au devant du client/usager), de disponibilité, d’ouverture (sens du service)  □ Faire preuve de courtoisie, d'empathie  □ Maîtriser ses attitudes  □ Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes  □ Respecter la procédure d’accueil  □ Veiller à la confidentialité des informations reçues, données, échangées, des messages transmis  □ Respecter les consignes de filtrage  □ Se montrer ferme lors du filtrage mais rassurant quant au traitement de la demande  □ Gérer le stress lié à la situation  □ S’approprier son environnement professionnel  □ Adapter le langage, le paralangage ou le support à l’interlocuteur  □ Faire preuve d’initiative dans le traitement de la demande  □ Se montrer rassurant  □ Faire preuve de rigueur dans le contrôle du dossier  □ Respecter les consignes de sécurité  □ Être réactif  □ Être objectif et rapide dans la prise de notes et la transmission de messages  □ Être à l’écoute des suggestions, critiques  □ Évaluer sa prestation en matière d’accueil en face à face  □ S’approprier son cadre de travail : contexte, supports, procédures  □ Prendre la mesure de ses responsabilités et délimiter son champ d’action  □ Faire preuve d’initiative  □ Veiller au respect des échéances  □ Être soucieux de la fiabilité des informations  □ Être soucieux de l’aspect attractif et fonctionnel de l’espace d’accueil  □ Être soucieux de la mise à disposition d’informations actualisées  □ Veiller au respect des consignes de sécurité  □ Être vigilant et réactif  □ Contenir ses émotions et se montrer rassurant  □ Faire preuve de discernement  □ Être rigoureux et organisé  □ Équilibrer fermeté et diplomatie | |
| **IMPACT SUR LA RELATION DES COMPORTEMENTS ET COMPÉTENCES ADOPTÉS**  Expérience riche permettant à l'élève de vivre de nombreuses et différentes situations d'accueil et de pratiquer la vente de services. | |
| **BILAN**  Expérience positive et valorisante. | |