

CHOIX DES COMPÉTENCES EN BEP MRCU

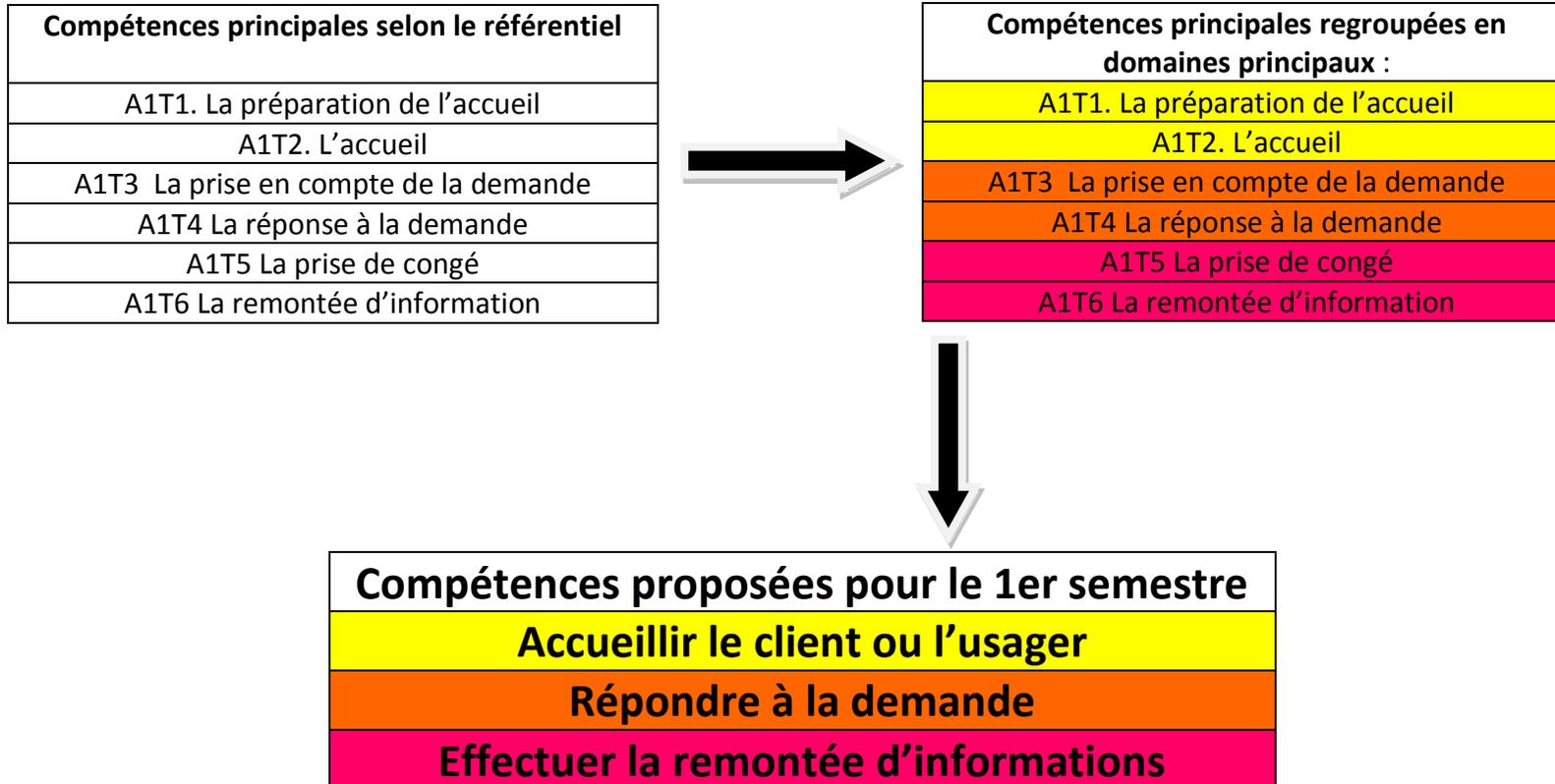
ACTIVITÉ 1 : Accueil et information du client ou de l'utilisateur

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
A1T1 - La préparation de l'accueil	<p>A1T1C1 - Se situer dans l'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ s'informer sur la qualité des différentes personnes à accueillir ▪ s'approprier les procédures d'accueil <p>A1T1C2 - Organiser son espace de travail</p> <p>A1T1C3 - Préparer sa documentation et ses outils</p>	<p>A1T1CP1 - Respecter les procédures, consignes et règles de mise en place de l'accueil</p> <p>A1T1CP2 - Gérer les priorités</p>	<p>S121. L'organisation de la relation clients et usagers</p> <p>S123. La clientèle</p>	<p>- La structure de l'organisation, les typologies de clients ou d'utilisateurs, les principes et les modalités d'accueil de l'organisation sont identifiés.</p> <p>- L'espace de travail est organisé rationnellement pour favoriser une prise en charge de l'accueil des clients ou des usagers.</p> <p>- La documentation, les ressources et les outils nécessaires à l'accueil sont recensés, collectés, vérifiés et disponibles en nombre et en qualité.</p>
A1T2 - L'accueil	<p>A1T2C1 - Saluer et recevoir un interlocuteur</p> <p>A1T2C2 - Identifier l'interlocuteur</p> <p>A1T2C3 - Repérer la nature de la demande</p>	<p>A1T2CP1 - Adopter une attitude professionnelle d'accueil : ponctualité, élocution, posture, disponibilité, tenue</p> <p>A1T2CP2 - Appliquer les règles de savoir-vivre et de présence</p>	<p>S211. Les bases de la communication</p> <p>S212. La communication orale interpersonnelle</p> <p>S221. La communication orale professionnelle</p>	<p>Le client ou l'utilisateur est accueilli conformément aux usages de l'organisation. La posture est adaptée. La disponibilité est de mise. La communication, verbale et non verbale, est adaptée à la situation et à l'interlocuteur. L'interlocuteur et la nature de sa demande sont identifiés.</p>
A1T3 - La prise en compte de la demande	<p>A1T3C1 - Faire préciser les éléments constitutifs de la demande</p> <p>A1T3C2 - Reformuler, s'assurer de sa compréhension</p> <p>A1T3C3 - Enregistrer la demande sur un support</p> <p>A1T3C4 - Cerner et rechercher les éléments de réponse à fournir au client ou à l'utilisateur</p> <p>A1T3C5 - Choisir le mode de traitement de la demande</p>	<p>A1T3CP1 - Maîtriser son stress dans une situation conflictuelle</p> <p>A1T3CP2 - Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention et des procédures définies</p> <p>A1T3CP3 - S'impliquer dans son travail pour satisfaire la demande</p>	<p>S221. La communication orale interpersonnelle (Les éléments à prendre en compte pour la reformulation)</p> <p>S222. La communication écrite professionnelle (La prise de messages)</p> <p>S31. La recherche d'informations sur internet et intranet</p>	<p>Les informations nécessaires pour cerner la demande et les attentes du client ou de l'utilisateur sont recueillies. La demande est comprise et enregistrée. Les éléments de réponse à la demande du client ou de l'utilisateur sont cernés et recherchés sur les supports adaptés. Un mode de traitement adapté est retenu.</p>
A1T4 - La réponse à la demande	<p>A1T4C1 - Fournir une réponse au client ou à l'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ informer ▪ orienter ▪ remettre une documentation 	<p>A1T4CP1 - Adapter sa communication (registre de langage) à l'interlocuteur en fonction de la politique de l'organisation</p>		<p>Une réponse adaptée est donnée à la demande du client ou de l'utilisateur : une information simple et précise est fournie, le client ou l'utilisateur est orienté, une documentation adéquate est remise. La demande est transmise aux services</p>
	<p>A1T5C1 - S'assurer de la compréhension de la réponse par</p>	<p>A1T5CP1 - Se préoccuper du</p>		

14 compétences à rassembler en 4 maximum !

Propositions de compétences pour le **premier** semestre

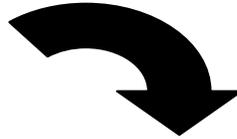
A1. Accueil et information du client et de l'utilisateur.



Propositions de compétences pour le deuxième semestre

A2. Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers.

Compétences principales selon le référentiel
A2T1 La préparation du suivi, de la prospection ou du contact
A2T2 La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit
A2T3 La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

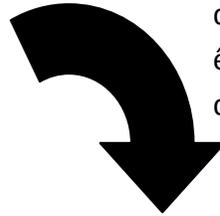


Compétences proposées pour le 2ème semestre
Préparer la prospection
Réaliser la prospection par écrit
Réaliser la prospection par téléphone

Propositions de compétences pour l'année

A3. Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers.

Compétences principales selon le référentiel
A3T1 La recherche et l'exploitation d'informations sur le produit ou le service, la clientèle ou les usagers
A3T2 L'entretien de vente ou la présentation de l'offre en face à face
A3T3 La conclusion de la vente



Le travail de recherche et d'exploitation d'informations peut être considéré comme la préparation de la vente.

Compétences proposées pour les 1 ^{er} et 2 ^{ème} semestres
Préparer l'entretien de vente
Conduire l'entretien de vente
Effectuer des calculs commerciaux

Récapitulatif

COMPÉTENCES POUR LE BULLETIN DE LA SECONDE MRCU			
Compétences	Pôle	Semestre	REMARQUES Dans l'élaboration de leur progression les enseignants détaillent les sous-compétences.
Accueillir le client	A1	1 ^{er} semestre	
Répondre à la demande			
Effectuer la remontée d'information			
Préparer la prospection	A2	2 ^{ème} semestre	
Réaliser la prospection par téléphone			
Réaliser la prospection par écrit			
Préparer l'entretien de vente	A3	1 ^{er} et 2 ^{ème} semestres	
Conduire l'entretien de vente			
Effectuer des calculs commerciaux			