

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL – RELATION – CLIENTS ET USAGERS



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



Service Académique de l'Apprentissage

## DOCUMENT DE LIAISON CFA – ENTREPRISE

### Articulation et répartition des charges entre le CFA et l'Entreprise

N° Nomenclature : **40031220**

Date de l'arrêté de  
création : **03/06/2010**

Date de Mise à  
jour du document  
de liaison : **01/2016**

Référent du  
diplôme –  
rédaction du  
document et mise  
à jour : **Mme ZEMAULI Marie José**

Version par Tâches



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



Le Recteur de l'académie de Strasbourg  
Chancelier des universités d'Alsace

Jacques-Pierre GOUGEON



**CCI ALSACE**

Le Président

Bernard STIRNWEISS



# SOMMAIRE

1. Descriptif du métier et aptitudes requises	pages 4-6
2. Règlement d'examen	pages 7-8
3. Fiche d'identité	page 9
4. Document de Liaison	
- Observations générales et mise en œuvre	page 10
5. <i>La Formation</i>	

## ***Classe de seconde :***

- Activité 1 Accueillir et informer le client ou l'utilisateur page 11
- Activité 2 Suivre, prospecter des clients ou contacter des usagers page 12
- Activité 3 Conduire un entretien de vente page 13

## ***Classes de première et terminale :***

- Activité A1 L'accueil en face à face pages 14-15
- Activité A2 L'accueil téléphonique pages 16-17
- Activité A3 La gestion de la fonction Accueil pages 18-19
- Activité A4 La vente de services ou de produits associée à l'accueil pages 20-21
- Activité A5 Les activités administratives connexes à l'accueil pages 22-23

# Descriptif du métier et aptitudes requises

## 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. Elles se ramènent cependant 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.

## EMPLOIS CONCERNES

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).

## PLACE DANS L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE

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.

## **CONDITIONS GENERALES 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 manoeuvre 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).

# RÈGLEMENT D'EXAMEN

Épreuves	Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public			Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle			Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
<b>E1 Epreuve scientifique et technique</b> Sous-épreuve E11 : Economie-droit ( <i>au titre de la session 2012</i> )  Sous-épreuve E11 : Economie-droit ( <i>à partir de la session 2013</i> )  Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U11 U11 U12	<b>2</b>  1 1 1	CCF écrit  CCF CCF		Écrit  Oral  Ecrit et pratique	1h30 30 min 1h	CCF CCF CCF	
<b>E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	U2	<b>4</b>	Ecrit		Ecrit	4h	CCF	
<b>E3 Situation professionnelle d'accueil</b>  Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration  Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone  Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face  Sous épreuve E34 Prévention santé environnement	U 31 U32  U33  U34	<b>9</b>  <b>4 2</b>  2  1	CCF CCF  CCF  CCF		Oral Oral  Oral  Ecrit	40 min 35 min  45 min (1)  2h	CCF CCF  CCF  CCF	
<b>E4 Epreuves de langue vivante</b>  Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	U41	<b>4</b>  2	CCF		Oral	20 min	CCF	

Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U42	2	CCF		Oral	(2) 20 min (2)	CCF	
<b>E5 Epreuve de français, histoire géographie et éducation civique</b> Sous-épreuve E51 : Français Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	U51 U52	<b>5</b> 2,5 2,5	Ecrit Ecrit	2h 30 2h	Ecrit Ecrit	2 h 30 2h	CCF CCF	
<b>E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	U6	<b>1</b>	CCF		Ecrit	1h 30	CCF	
<b>E7 Epreuve d'éducation physique et sportive</b>	U7	<b>1</b>	CCF		Pratique		CCF	
<b>Epreuve facultative de langue vivante (3)</b>	UF1		oral	20 min (2)	oral	20 min (2)	oral	20 min (2)

- . (1) Dont 20 minutes de préparation
- . (2) dont 5 minutes de préparation
- . (3) . La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention



<b>CFA</b>	<i>Dénomination du CFA :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
	<i>Adresse courriel :</i>					
	<i>Professeur chargé du suivi :</i>	20		20		M
20			20		M	
20			20		M	
<b>Apprenti</b>	<i>Nom :</i>					
	<i>Prénom :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
<b>Entreprise</b>	<i>Dénomination :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Chef d'entreprise :</i>					
	<i>Maître d'apprentissage (si différent) :</i>					
<b>Diplôme préparé en :</b>	<i>Ponctuel</i>	<input type="radio"/>		<i>Contrôle en Cours de Formation</i>	<input type="radio"/>	

<b>Contact Strasbourg</b>	<b>Contact Colmar</b>	<b>Contact Mulhouse</b>
Monsieur Philippe ANDERHALT Inspecteur de l'apprentissage CCI DU BAS-RHIN POLE FORMATION/POINT A 234, avenue de Colmar – BP 267 67021 STRASBOURG CEDEX 1 Tél. : 03.88.43.08.63 Fax : 03.88.43.08.55 Courriel : p.anderhalt@strasbourg.cci.fr	Monsieur Yves BAVAU Inspecteur de l'apprentissage CCI de Colmar et du Centre Alsace Service Assistance Formation Apprentissage 1 place de la Gare – BP 7 68001 COLMAR CEDEX Tél. : 03.89.20.20.67 Fax : 03.89.20.21.30 Courriel : y.bavau@colmar.cci.fr	Monsieur Olivier DIEU Inspecteur de l'apprentissage CCI Sud Alsace Mulhouse 8 rue du 17 Novembre – BP 1088 68051 MULHOUSE CEDEX Tél. : 03.89.66.78.20 Fax : 03.89.66.78.00 Courriel : <a href="mailto:o.dieu@mulhouse.cci.fr">o.dieu@mulhouse.cci.fr</a>

## **OBSERVATIONS GENERALES**

---

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, réparti et article** les tâches et responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA.

Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir des tâches, supports d'apprentissage des compétences et des savoirs technologiques associés mentionnés dans le **référentiel du Baccalauréat professionnel Accueil Relations Clients et Usagers**.

Les contenus pourront être adaptés par CFA en fonction des spécificités de leurs partenaires mais aussi des équipements disponibles au centre de formation, le « suivi pédagogique » avec les entreprises permettra d'identifier ces particularités. Les contenus de ce document ne peuvent demeurer figés et il appartient aux utilisateurs, au CFA ou à l'entreprise, de proposer les modifications en fonction des problèmes qui apparaissent lors de l'utilisation de cet outil.

Il pourra également servir d'outil de référence en amont de la signature d'un contrat d'apprentissage, permettant de déterminer si les activités de l'entreprise sont en adéquation avec le diplôme.

Ce document permettra un suivi individualisé et un positionnement de l'apprenti (et non évaluation) lors des multiples et divers contacts avec les responsables de la formation en entreprise. Pour les diplômés en Contrôle en Cours de Formation, il faudra se référer aux grilles académiques ou nationales mises à disposition par le corps d'inspection.

## **MISE EN ŒUVRE**

---

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, aux maîtres d'apprentissage confirmés en réunion de secteur, individuellement en entreprise par l'inspecteur de l'apprentissage ou par un formateur de CFA dans le cadre de la liaison CFA – Entreprise.

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

**Il est le cahier des charges de la formation par apprentissage qui permet :**

**Au maître d'apprentissage :**

- De choisir et confier à l'apprenti(e) des tâches appropriées
- De suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti(e)
- De vérifier si les activités de l'entreprise sont en relation avec le diplôme. (en amont de la signature du contrat)

**A l'équipe pédagogique du CFA :**

- De suivre et d'organiser sa progression en tenant compte du « vécu » en entreprise et d'élaborer à son tour des outils d'accompagnement ou d'individualisation.
- De suivre l'évolution de la formation en entreprise et de préparer la liaison pédagogique en entreprise.
- D'avoir un outil de travail et de négociation dans le cadre des visites pédagogiques en Entreprise
- D'avoir un outil de **positionnement** dans le cadre du Contrôle en Cours de Formation

**A l'apprenti :**

- D'avoir un aperçu détaillé de sa formation.
- De s'auto positionner
- De participer activement à sa mise en œuvre et **de percevoir la complémentarité des deux pôles de formation (CFA et entreprise)**.

<b>Classe de seconde</b>	<b>Activité 1</b>	<b>Accueillir et informer le client ou l'utilisateur</b>
------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------

**Objectifs visés : Préparer l'accueil, accueillir, être à l'écoute de son client et des usagers pour pouvoir les informer dans les meilleures conditions.**

Tâches professionnelles	Responsabilités	
	Entreprise	CFA
<b>Comportement professionnel</b>		
Préparer l'accueil (organiser son espace de vente)	<input type="checkbox"/>	
Accueillir (adopter une attitude professionnelle, une posture, une tenue, un langage et une disponibilité)	<input type="checkbox"/>	
Respecter les consignes d'accueil et gérer les priorités	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs-associés</b> : <i>les structures des organisations, la clientèle, les bases de la communication.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualité des réponses apportées aux demandes d'informations et de conseil</b>		
Prendre en compte la demande (recherche et sélection des différentes informations)	<input type="checkbox"/>	
Répondre à la demande (aide à l'orientation du client, remise de documentation)	<input type="checkbox"/>	
Prendre congé (application des règles de savoir-vivre)	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs-associés</b> : <i>Qualité d'écoute des clients ou des usagers et pertinence des informations, la communication orale professionnelle.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Qualité relationnelle établie entre le client et l'utilisateur</b>		
Appliquer les règles de savoir vivre et veiller au confort du client.	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs-associés</b> : <i>connaissance des différentes règles de savoir vivre</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aptitudes à transmettre des informations et rendre compte</b>		
Transmettre les informations et rendre compte (savoir remonter les informations)	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs associés</b> : <i>connaissances des différentes ressources (informatique, téléphonique, ...) afin de transmettre les informations.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques :</b>		

<b>Classe de seconde</b>	<b>Activité 2</b>	<b>Suivre, prospecter des clients ou contacter des usagers</b>
------------------------------	-------------------	--------------------------------------------------------------------

**Objectifs visés : Préparer et réaliser le suivi, la prospection du contact (client, usager, prospect) par écrit ou par téléphone.**

<b>Tâches professionnelles</b>	Responsabilités	
	Entreprise	CFA
<b>Avant</b>		
Définir les documents nécessaires pour le suivi des clients (devis, fiche de retouche, relance des impayés, fiche de livraison...)	<input type="checkbox"/>	
Exploiter un fichier clients : rechercher une information sur un client	<input type="checkbox"/>	
Identifier les différentes formes de communication au sein de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	
Rédiger un message destiné aux clients/prospects	<input type="checkbox"/>	
Préparer son poste de téléphone (téléphone, fichiers clients, devis...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Pendant</b>		
Adresser le message préparé aux clients éventuellement ciblés par un support adapté (courriel, publipostage, SMS, téléphone).	<input type="checkbox"/>	
Effectuer un appel téléphonique	<input type="checkbox"/>	
<b>Après</b>		
Mettre à jour le fichier clients après avoir effectué un appel	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs associés</b> : les procédures et documents de gestion, les composantes de la communication, la recherche d'information sur Internet et Intranet, la mise à jour, la consultation et l'exploitation de bases de données, la messagerie électronique, la communication écrite professionnelle, la messagerie électronique, l'élaboration de documents écrits, la communication orale professionnelle (les techniques de communication par téléphone), la mise à jour, la consultation et l'exploitation de bases de données.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques :</b>		

<b>Classe de seconde</b>	<b>Activité 3</b>	<b>Conduire un entretien de vente</b>
------------------------------	-------------------	---------------------------------------

**Objectif visé : Prendre en charge de façon autonome un prospect, un client**

<b>Tâches professionnelles</b>	<b>Responsabilités</b>	
	Entreprise	CFA
<b>Rechercher et exploiter des informations</b>		
Concernant les produits, les services	<input type="checkbox"/>	
A propos des clients, des usagers	<input type="checkbox"/>	
<b>Réaliser des ventes en respectant les étapes du processus tout comme les préconisations</b>		
Accueillir le client	<input type="checkbox"/>	
Rechercher les besoins, faire préciser la demande	<input type="checkbox"/>	
Argumenter et répondre	<input type="checkbox"/>	
Répondre aux objections	<input type="checkbox"/>	
Annoncer le prix	<input type="checkbox"/>	
Conclure la vente	<input type="checkbox"/>	
Réaliser des ventes complémentaires	<input type="checkbox"/>	
Prendre congé du client	<input type="checkbox"/>	
S'auto évaluer après la conduite d'un entretien de vente	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs associés</b> : <i>Les bases de la relation clients et usagers, les composantes de l'offre, la clientèle, les procédures et les documents de gestion.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Remarques :</b>		

<b>Classe de Première &amp; Terminale</b>	<b>Activité A1</b>	<b>L'accueil en face à face</b>
---------------------------------------------------	--------------------	---------------------------------

**Objectifs visés : Répondre et donner satisfaction aux demandes, en tenant compte de spécificités et en respectant une procédure d'accueil et de filtrage**

<b>Tâches professionnelles</b>	<b>Réalisé....</b>	
	<b>Entreprise</b>	<b>CFA</b>
<b>La première phase de l'accueil</b>		
Prendre contact <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer et recevoir le client/l'utilisateur</li> <li>• Identifier et caractériser le visiteur</li> <li>• Personnaliser la relation</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Filtrer <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, contrôler la nature de la demande</li> <li>• Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires,...)</li> <li>• Prévenir les situations difficiles</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>la communication de l'organisation, la situation d'accueil en face à face, l'expression orale, la procédure d'accueil : la prise de contact et le filtrage, la prévention des situations difficiles</i>		<input type="checkbox"/>
<b>La réponse à la demande</b>		
Analyser la demande : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecouter, questionner, reformuler</li> <li>• Qualifier la demande</li> <li>• Détecter une urgence et détecter les besoins complémentaires</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter la demande (informer, orienter, conseiller) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer et sélectionner l'information attendue</li> <li>• Identifier et annoncer l'interlocuteur interne et/ou externe</li> <li>• Guider, accompagner le client/l'utilisateur</li> <li>• Proposer et vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information</li> <li>• Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information</li> <li>• Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client/l'utilisateur</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<p>Assister et prendre en charge</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)</li> <li>• Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...)</li> <li>• Porter les premiers secours</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Gérer l'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orienter/installer le client/l'utilisateur vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente</li> <li>• Evaluer le temps d'attente, informer le client/l'utilisateur</li> <li>• Relancer le collaborateur concerné par la visite</li> <li>• Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Prendre en note et transmettre des messages</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire un rdv (agenda papier, numérique)</li> <li>• Retranscrire une demande verbale</li> <li>• Transmettre et diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Savoirs-associés</b> : <i>L'environnement professionnel, l'entretien en face à face, la procédure d'accueil : l'assistance, la gestion de l'attente, la rédaction et la diffusion de message</i></p>		<input type="checkbox"/>
<b>La phase de conclusion de l'accueil</b>		
<p>Prendre congé</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager</li> <li>• Conclure l'échange et saluer le client/l'utilisateur</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Savoirs-associés</b> : <i>la procédure d'accueil : la prise de congé, l'analyse critique d'une situation d'accueil</i></p>		<input type="checkbox"/>
<b>Remarques / bilan employeur/CFA :</b>		
1 <sup>ère</sup>		
<b>Terminale</b>		

<b>Classe de Première &amp; Terminale</b>	<b>Activité A2</b>	<b>L'ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>
---------------------------------------------------	--------------------	-------------------------------

**Objectifs visés : Répondre aux demandes des appelants, orienter leur appel et leur donner satisfaction en un temps optimum dans le respect des procédures**

<b>Tâches professionnelles</b>	<b>Réalisé...</b>	
	<b>Entreprise</b>	<b>CFA</b>
<b>La prise de contact téléphonique</b>		
Réceptionner les appels entrants et internes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les fonctionnalités du standard</li> <li>• Accueillir, saluer, se présenter</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>les standards téléphoniques, l'accueil téléphonique</i>		<input type="checkbox"/>
<b>Le traitement des appels</b>		
Qualifier et filtrer l'interlocuteur <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier l'interlocuteur</li> <li>• Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange</li> <li>• Cerner la demande de l'interlocuteur et reformuler</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transférer les appels <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploiter les supports de l'accueil téléphonique (annuaire interne, consignes)</li> <li>• Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande</li> <li>• Annoncer l'interlocuteur et sa demande</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseiller les appelants <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner et donner les informations nécessaires</li> <li>• Rendre compte des demandes récurrentes</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les retours d'appels et les appels en attente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur</li> <li>• Proposer une solution alternative à la demande</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Prendre en note les messages et les transmettre <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remplir un document type (note, mémo)</li> <li>• Retranscrire la demande explicitement</li> <li>• S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre des rendez-vous <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter les consignes et la demande</li> <li>• Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...) Informer clairement l'interlocuteur</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prendre congé <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier la satisfaction de la demande</li> <li>• Conclure l'échange et saluer</li> <li>• Evaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>les motifs et techniques de filtrage, la relation dans l'échange téléphonique, la prise de rendez-vous</i>		<input type="checkbox"/>
<b>Remarques /bilan employeur/CFA :</b>		
<b>1<sup>ère</sup></b>		
<b>Terminale</b>		

<b>Classe de Première &amp; Terminale</b>	<b>Activité A3</b>	<b>LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL</b>
---------------------------------------------------	--------------------	------------------------------------------

**Objectifs visés : S'approprier son cadre de travail en étant rigoureux et organisé.**

<b>Tâches professionnelles</b>	<b>Réalisé...</b>	
	<b>Entreprise</b>	<b>CFA</b>
<b>La gestion de l'espace de travail</b>		
Préparer son environnement de travail <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre opérationnel son environnement de travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assurer une maintenance de base</li> <li>○ Actualiser les supports de travail, les ressources</li> </ul> </li> <li>• Organiser et hiérarchiser ses activités</li> <li>• Enregistrer et classer les informations utiles</li> <li>• Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenir et maintenir des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil (automates, affichage,...)</li> <li>• Actualiser les informations liées à l'accueil</li> <li>• Gérer la signalétique</li> <li>• Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro,...)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la sécurité des personnes et des biens <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler et filtrer les accès</li> <li>• Réduire et gérer les tensions</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	
<b>Savoirs associés :</b> <i>le poste de travail, l'organisation du travail administratif, l'aménagement de l'espace de travail, la gestion de la documentation liée à l'accueil, la communication liée à la gestion de l'accueil, la sécurité à l'accueil</i>		<input type="checkbox"/>
<b>Le suivi des activités d'accueil</b>		
Gérer et suivre des flux d'appels et des clients/usagers <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques</li> <li>• Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente</li> <li>• Renseigner les documents de suivi des flux</li> <li>• Organiser l'attente des clients/usagers</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Contribuer à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter les informations (flux des appels et des visiteurs, questionnaire de satisfaction, etc....)</li> <li>• Saisir et traiter les données dans un tableur (calculs statistiques, représentations graphiques)</li> <li>• Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes</li> <li>• Interpréter les résultats</li> <li>• Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>la gestion des flux (appels, visiteurs), les techniques d'enquête, l'analyse statistique</i>			<input type="checkbox"/>
<b>La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil</b>			
Transmettre (ou réceptionner) des consignes et informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services</li> <li>• Prendre en notes et transmettre des consignes</li> <li>• Assurer la circulation des consignes</li> <li>• Mutualiser les informations</li> <li>• Travailler en équipe</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	
Participer à la démarche qualité de l'accueil <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser le référentiel qualité de l'entreprise</li> <li>• Recueillir les remarques non sollicitées</li> <li>• Repérer les dysfonctionnements et proposer des solutions</li> <li>• Fixer et mesurer des indicateurs de qualité</li> </ul>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>le travail en équipe, la qualité de l'accueil, l'amélioration de la qualité de l'accueil</i>			<input type="checkbox"/>
<b>Remarques/bilan employeur/CFA :</b>			
1 <sup>ère</sup>			
<b>Terminale</b>			

Classe de Première & Terminale	<b>Activité A 4</b>	<b>La vente de services ou de produits associés à l'accueil</b>
--------------------------------------	---------------------	-----------------------------------------------------------------

**Objectifs visés : Donner une information fiable sur l'offre, conclure la vente et contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou usager**

Tâches professionnelles	Réalisé...	
	Entreprise	CFA
<b>La vente de services ou de produits en face à face ou au téléphone</b>		
Préparer la vente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier et caractériser l'offre de l'organisation</li> <li>• Caractériser la clientèle/usagers de l'organisation</li> <li>• Dégager les avantages du produit/service</li> <li>• Anticiper les questions et les objections les plus courantes</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendre et proposer un service ou d'un produit complémentaire <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner les besoins du client/usager</li> <li>• Sélectionner une offre adaptée</li> <li>• Argumenter et répondre aux objections</li> <li>• Remplir un contrat de vente</li> <li>• Conclure la vente</li> <li>• Prendre congé</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procéder à des opérations liées à la vente des services et de biens <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir des documents commerciaux à l'aide d'un logiciel ou d'un PGI</li> <li>• Réaliser des opérations d'encaissement</li> <li>• Renseigner la base de données commerciale</li> <li>• Utiliser des logiciels de simulation de financement</li> <li>• Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier</li> <li>• Gérer des situations de refus de crédit</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés :</b> <i>Le marché, la préparation de l'entretien de vente, les techniques de vente, le cadre juridique de la vente, les documents commerciaux, les opérations d'encaissement, le crédit à la consommation</i>		<input type="checkbox"/>
<b>L'après-vente</b>		
Traiter et suivre des réclamations <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerner les motifs d'insatisfaction du client/usager</li> <li>• Identifier l'offre après-vente adaptée</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en charge la réclamation</li> <li>• Evaluer le coût des réclamations</li> </ul>		
<p>Suivre la relation client/usager et la participation à la fidélisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction</li> <li>• Remonter l'information auprès des services concernés</li> <li>• Proposer des offres de fidélisation au client</li> <li>• Calculer les coûts induits par une action de fidélisation</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p><b>Savoirs-associés</b> : <i>L'offre après-vente, les éléments de coût de la non qualité, la fidélisation, les outils de mesure de la satisfaction</i></p>		<input type="checkbox"/>
<p><b>Remarques /bilan employeur/CFA :</b></p>		
<p>1<sup>ère</sup></p>		
<p>Terminale</p>		

Classe de Première & Terminale	Activité A5	<b>LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL</b>
--------------------------------------	-------------	---------------------------------------------------------------

Objectifs visés : Gérer tous types de courriers et les transmettre aux services concernés

Tâches professionnelles	Réalisé...	
	Entreprise	CFA
<b>La gestion du courrier, des plis et des colis</b>		
Traiter les courriers prédéfinis Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée Saisir, mettre en page et éditer une lettre type	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réceptionner, trier et enregistrer les courriers à l'arrivée Classer le courrier en fonction de sa nature (personnel, professionnel, confidentiel) et de son destinataire (service, personne) Tenir en état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter et suivre le courrier au départ Mettre sous pli et affranchir (lettre simple, lettre recommandée et lettre spécifique) Compléter le registre de départ Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie et la destination Assurer le suivi des plis et des colis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>la lettre-type, le fonctionnement du service courrier à l'arrivée et au départ</i>		<input type="checkbox"/>
<b>La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes</b>		
Gérer les affectations de salles et les prêts de matériel Gérer un planning de réservation (papier, numérique) S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel) Enregistrer et suivre le prêt du matériel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents		
Gérer les demandes des prestations externes (conciergerie d'entreprise...) Identifier les besoins du client Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client Enregistrer la demande et effectuer la réservation Suivre la demande et gérer l'attente du client Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>la réservation de salle et de matériel, la réservation des prestations externes</i>		<input type="checkbox"/>
<b>La gestion des fournitures et du petit matériel</b>		
Suivre les commandes Vérifier et mettre à jour le planning des commandes Passer une commande Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réceptionner la livraison Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés Emettre des réserves en fonction des procédures Enregistrer les entrées de produits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Savoirs-associés</b> : <i>la procédure d'achat et la réception de la livraison</i>		<input type="checkbox"/>
<b>Remarques/bilan employeur/CFA :</b>		
<b>1<sup>ère</sup></b>		
<b>Terminale</b>		