|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CRITERES FACILITANT LA REALISATION DU PROFIL DE L’APPRENANT** | | | | |
| **Palier 1** | **Palier 2** | **Palier 3** | **Palier 4** |
| **Débutant**  **(Connaissant)** | **Apprenti**  **(exécutant)** | **Professionnel Compétent (référentiel)** | **Professionnel Performant**  **(Expert)** |
|  |  |  |  |
| Le jeune identifie les **principaux éléments** d'une **activité** **simple** .  Le jeune sait utiliser des ressources ou rechercher des procédures **avec de l'aide.**  Le jeune est capable de les expliquer avec de l**'aide.** | Le jeune sait identifier les **principaux éléments** d'une **activité simple** et est capable de les expliquer **en autonomie**.  Le jeune sait identifier les **principaux éléments** d'une **activité complexe** et est capable de les expliquer **avec de l'aide.**  Le jeune sait recueillir des informations, exécuter des procédures simples, tirer des conséquences avec une **relative autonomie** mais **sous supervision.**  Le jeune sait en rendre compte en étant **guidé.** | Le jeune sait identifier les principaux **éléments d'une activité complexe** et est capable de les expliquer **en autonomie**.  Le jeune sait rechercher des informations qui permettent de **poser un diagnostic** sur des situations **plus ou moins complexes** puis à **construire l'action** de façon **autonome.**   Le jeune sait en rendre compte. | Le jeune sait **s'adapter** à tout type d'activité et trouver des **solutions** (analyser)  Le jeune sait prendre des **initiatives** et être **force de proposition** pour **améliorer** les procédures.  Le jeune peut prendre en charge un nouveau **collaborateur** et lui **expliquer** les activités à réaliser.  Le jeune **prévoit** et **organise** son activité. |
| **En quelques mots ….** |  |  |  |
| * Pas d’autonomie * Réalise des tâches simples, sans complexités * A besoin d’être guidé | * Autonome sur des tâches simples * Gère de la complexité avec aide * Bon exécutant * Pas de prise d’initiative | * Autonome, efficace * Gère la complexité * Réalise un travail de qualité * Prise d’initiative * Réflexivité | * Autonome, efficace * Gère la complexité * Réalise un travail de qualité * Prise d’initiative * Réflexivité et prise de hauteur * S’auto-évalue * Force de proposition |

| **BLOC 1 : GERER L’ACCUEIL MULTICANAL A DES FINS D’INFORMATION, D’ORIENTATION ET DE CONSEIL** | | |
| --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **1.1 GERER SIMULTANEMENT LES ACTIVITES**   * Recenser et prioriser les activités * Organiser ses activités en coordination avec l’équipe * Repérer et gérer les aléas | * Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction * Optimiser la gestion des flux * Maintenir une qualité de service en adéquation avec l’image de marque de l’organisation * Assurer la continuité du service | * Les activités et les priorités sont repérées * La collaboration et l’orgaisation permettent la fluidité et efficacité dans la réalisation des activités |
| **1.2 PRENDRE CONTACT AVEC LE PUBLIC**   * Identifier le public et repérer ses caractéristiques * Recevoir le visiteur | * Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur * Les salutations sont adaptées |
| **1.3 IDENTIFIER LA DEMANDE**   * Appréhender la demande du public * Apprécier la complexité de la demande * Interagir pour préciser la demande | * Le niveau de complexité de la demande est repéré * L’écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces * Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée * Les régles de confidentialité et d’éthiques sont respectéeS |
| **1.4 TRAITER LA DEMANDE**   * Identifier et mobiliser les ressources utiles * Apporter une réponse adaptée * Construire une réponse personnalisée en termes d’orientation, d’information, de conseils et d’accompagnement | * Des informations, des outils et des relais professionnels internes ou externes sont mobilisés à bon escient * Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intégre les pocédures * La réponse est adaptée à la demande |
| **1.5 GERER LES FLUX**   * Identifier les paramètres générant du flux * Mesurer l’impact du flux sur l’attente * Repérer les signes de tensions générées par l’attente * Accompagner l’attente du public * Hiérarchiser les activités pour organiser l’attente | * Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l’ampleur du flux * Les signaux d’alerte sont repérés et pris en compte * Des actions efficaces sont menées pour accompagner l’attente, notamment en collaboration avec d’autres personneles et en particulier avec le personnel de sécurité * Une organisation efficace permet d’optimiser le temps d’attente |
| **1.6 GERER LES CONFLITS**   * Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit * Interagir pour désamorcer la tension, le conflit * Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit | * Les signes de tensions sont repérés * Les interactions permettent d’apaiser les éventuelles tensions * Des solutions adaptées sont apportées à la résolution de conflits |

| **BLOC 2 : GERER L’INFORMATION ET DES PRESTATIONS ORGANISATIONNELLES** | | |
| --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **2.1 GERER L’INFORMATION**   * Repérer les sources d’information * Contrôler l’information * Actualiser une base de données * Sélectionner l’information utile au service * Mutualiser l’information nécessaire à la continuité du service * Rendre compte de l’activité | * Disposer d’une base de données actualisée * Traiter et transmettre une information utile et fiable Contribuer à la qualité des prestations internes et externes * Participer efficacement à la mise en œuvre de projet * Remonter des informations en temps voulu | * Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l’organisation * Le système d’information est utilisé de manière efficace * Le compte rendu d’activités permet la continuité du service et le suivi de l’activité |
| **2.2 GERER DES PRESTATIONS INTERNES ET EXTERNES**   * Identifier les prestations inhérentes aux activités d’accueil * Formaliser une demande et/ou une offre de prestations * Assurer le suivi d’une prestation * Mesurer la qualité des prestations et proposer d’éventuelles améliorations | * Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée * La qualité de la prestation est évaluée et fait l’objet, le cas échéant, de mesures correctives |
| **2.3 CONTRIBUER A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJET LIE A L’ACCUEIL**   * Appréhender les enjeux du projet * Participer à la réalisation et à la coordination du projet * Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet | * L’action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet * La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante * Les poinst forts et les points d’amélioration sont repérés et communiqués formellement |

| **BLOC 3 : GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE** | | |
| --- | --- | --- |
| **COMPÉTENCES VISÉES** | **RÉSULTATS ATTENDUS** | **CRITÈRES ÉVALUATION** |
| **3.1 CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE**   * Identifier les supports utiles à la relation commerciale * Repérer les caractéristiques du public * Appréhender l’offre de l’organisation * Situer l’offre de l’organisation sur son marché * Contribuer à l’amélioration de la connaissance du public | * Proposer une offre adaptée * Pérenniser la relation commerciale * Apporter une réponse adaptée aux situations d’insatisfaction | * Les supports adéquats sont repérés * Les caractéristiques des produits et services sont connues * Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées * Le positionnement de l’organisation sur le marché est identifié * Le système d’information est enrichi |
| **3.2 SATISFAIRE ET FIDELISER LE PUBLIC**   * Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins * Finaliser la relation commerciale * Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation * Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d’insatisfaction * Mesurer l’efficacité des actions de fidélisation | * Le questionnement, les échanges, les reformulations permettent d’identifier clairement le besoin * Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée * La relation commerciale est concrétisée * Les motifs de satisfaction et d’insatisfaction sont recensés et mis en évidence * Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation |
| **3.3 GERER LES RECLAMATIONS**   * Recueillir les réclamations * Interagir pour comprendre les motifs de réclamation * Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement * Rendre compte des situations rencontrées | * L’écoute et les échanges permettent de comprendre les réclamations * Les motifs sont clairement identifiés * Une solution adaptée clairement expliquée permet d’apporter une réponse pertinente * La transmission des situations rencontrées est effectuée |