|  |
| --- |
| **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
 |