

## BLOC DE COMPÉTENCE 1 – MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Environn

Q1

GERER L'ACCUEIL MULTICANAL A DES FINS D'INFORMATION,  
D'ORIENTATION ET DE CONSEILQuelles  
relations les  
agents  
économiques  
entretiennent-  
ils entre eux ?

Epreuve E 31 Gestion de l'accueil multicanal

1.1

Recenser et prioriser les activités

Organiser ses activités en coordination avec l'équipe

Repérer et gérer les aléas

1.2

Identifier le public et repérer ses caractéristiques

Recevoir le visiteur

x

1.3

Appréhender la demande du public

Apprécier la complexité de la demande

Interagir pour préciser la demande

1.4

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

1.5

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

1.6

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

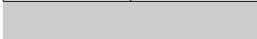




**Module 5**  
**Le travail**

Q2	Q3
----	----

Quels statuts possibles pour une relation de travail ?	Pourquoi se former tout au long de la vie ?
--	---



--	--

--	--

*Outils collaboratifs*  
*Charte/Label Eco*  
*Externalisation de l'accueil*

--	--



--	--

*Les partenaires de l'entreprise (clients internes et externes)*  
*Contact vituel, numérique outil de travail du chargé d'accueil*

--	--

<b>x</b>	<b>x</b>
----------	----------



--	--

--	--

--	--



--	--

*Contat de vente*

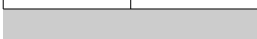
--	--

--	--

--	--

*Contrat de vente*

--	--



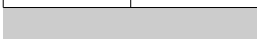
--	--

--	--

--	--

--	--

--	--



--	--

--	--

<b>x</b>	
----------	--

*Médiation, organisation judiciaire (Tribunal de commerce et prud'hommes)*

BACCALAUREAT			
BLOC DE COMPÉTENCE 2 – MÉTIERS DE L'ACCUEIL		Environn	
GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS A DES FINS ORGANISATIONNELLES		Q1	
		Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ?	
Epreuve E 32 Gestion de l'information et des prestations	2.1	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	
		<b>2.2 C</b>	
	2.2	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	
		<b>2.3 Contri</b>	
	2.3	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	





**Module 5**  
**Le travail**

Q2	Q3
Quels statuts possibles pour une relation de travail ?	Pourquoi se former tout au long de la vie ?

*Exploitation des données, création de valeur, personnalisation, DGCCRF  
+ DGCCRF*

*Devis, Contrat de vente*

*Outils collaboratifs*

## BLOC DE COMPÉTENCE 3 – MÉTIERS DE L'ACCUEIL

Environn

## GÉRER LA RELATION COMMERCIALE

Q1

Quelles relations les agents économiques entretiennent-ils entre eux ?

Epreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale

## 3.1 Contribue

Epreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale	3.1	Identifier les supports utiles à la relation commerciale	
		Repérer les caractéristiques du public	x
		Appréhender l'offre de l'organisation	x
		Situer l'offre de l'organisation sur son marché	x
		Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public	
	3.2	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	
	3.3	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	

**PROFESSIONNEL METIERS DE L'ACCEUIL**

Module 1 Economie éco et jurid.		Module 2 Consommation			Module 3 Production			Module 4 Rôle de l'Etat		
Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q3	Q1	Q2	Q1
Dans quel cadre juridique les acteurs inscrivent-ils leur activité ?	Comment les agents formalisent-ils leurs relations	Quelles sont les principales tendances de consommation des ménages ?	Comment évoluent les modes de consommation ?	Comment protéger le consommateur dans son acte d'achat ?	Quels sont les choix de l'entreprise en matière de production ?	Pourquoi l'entreprise doit-elle dépasser la seule performance économique ?	Comment le numérique influe-t-il sur la production d'une entreprise ?	Comment mesurer l'activité économique ?	Comment l'État agit-il sur l'activité économique ?	Comment le numérique transforme-t-il les modalités du travail ?

**Travaux au développement de la relation commerciale**

		<b>x</b>	<b>x</b>							
		<b>x</b>	<b>x</b>							
		<b>x</b>	<b>x</b>							

**3.2 Satisfaire et fidéliser le public**

							<b>x</b>			
				<b>x</b>			<b>x</b>			
							<b>x</b>			
							<b>x</b>			

**3.3 Gérer les réclamations**

							<b>x</b>			
							<b>x</b>			
				<b>x</b>						
							<b>x</b>			

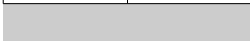




**Module 5**  
**Le travail**

Q2	Q3
----	----

Quels statuts possibles pour une relation de travail ?	Pourquoi se former tout au long de la vie ?
--	---



--	--

--	--

*Les échanges entre agents - Les tendances de consommation des ménages / l'évolution des tendances d*

--	--

--	--

--	--



--	--

*Exploitation des données, création de valeur, personnalisation*

--	--

*+ contrat de vente*

--	--

--	--



--	--

*Exploitation des données, création de valeur, personnalisation*

--	--

--	--

*Médiation, association de défense du consommateur*

--	--

*e consommation des ménages*