

# ANNEXE I

## RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

*(Arrêté du 3 septembre 1997)*

### CHAMP PROFESSIONNEL CONCERNÉ

L'activité du titulaire du baccalauréat professionnel « services » s'exerce dans le domaine des services au public, c'est-à-dire dans toutes les situations qui mettent en présence, dans une relation Interpersonnelle (face à face ou relation téléphonique), à l'occasion de la prestation d'un service un client ou un usager et un employé chargé de la fourniture de cette prestation.

Les entreprises concernées relèvent de secteurs d'activité très divers. Il s'agit aussi bien de grands établissements Intégrant dans leur structure un service spécifique « relations clientèle » que de petites ou moyennes entreprises prestataires de services n'en possédant pas mais ressentant la nécessité de privilégier cette fonction.

Dans leurs contacts avec les usagers, les administrations, les collectivités territoriales, les établissements publics ou privés sont également concernés. Ces services au public se situent alors en dehors de la sphère des services marchands.

L'objectif visé est de former de futurs employés capables d'offrir des prestations au public avec un esprit de service. Cette offre peut prendre appui sur une démarche de type commercial ou non, selon qu'on se situe dans le cadre des services marchands ou non.

Selon les cas, les services fournis peuvent :

- se limiter à une assistance sous forme d'une information et d'un conseil Incluant, le cas échéant, l'orientation vers une personne plus spécialisée chargée de la prestation d'un service technique spécifique ou de l'instruction d'un dossier ;

- inclure information, conseil, prestation du service dans sa dimension spécifique ; dans ce cas, la technicité est d'un niveau tel qu'elle peut être acquise. pour l'essentiel, au travers des temps passés en entreprise au cours de la formation ou prendre appui sur des compétences techniques de niveau V antérieurement acquises soit en milieu scolaire soit au travers d'une expérience professionnelle validée.

### CONTEXTE PROFESSIONNEL

Les évolutions perceptibles dans les activités liées à la notion de service sont multiples :

- L'attente et les exigences des demandeurs (Usagers, clients, utilisateurs) sont croissantes en matière de nature et de qualité de Service.

– La nécessité de faire face à une concurrence accrue, la recherche d'une meilleure adéquation entre les exigences de la clientèle et les prestations fournies, le souci d'une amélioration de la qualité du service rendu sont les préoccupations majeures des entreprises. Elles les conduisent à faire évoluer en permanence leur offre et à exiger un professionnalisme plus grand de leur personnel. L'employé au contact de la clientèle a un rôle majeur dans la détection des besoins et l'évolution des prestations effectuées.

Il doit être conscient qu'il donne au visiteur la première image de l'entreprise.

– L'externalisation d'un nombre croissant de fonctions, la dissociation de la fonction production et de la fourniture de services périphériques spécialisent certaines entreprises dans la fourniture de services particuliers et font émerger de ce fait des contextes de travail nouveaux et des exigences plus grandes de professionnalisme en matière de services (assistance, conseil, entretien, après-vente, Information consommateur, etc.).

– L'émergence de nouvelles formules de financement, si elle se confirme (chèques-service par exemple), devrait développer une demande solvable en direction de prestataires de services (dans le cadre d'entreprises ou du travail Indépendant) notamment en matière de services de solidarité (sécurité des biens et des personnes, transports locaux, services liés à l'environnement, etc.). Le développement de ces services à domicile (restauration, livraisons, entretien, etc.) laisse envisager le besoin de personnel sachant gérer de petites unités de production de tels services et assurer la relation entre les utilisateurs de ces services et les personnels chargés de les assurer.

## CARACTÉRISTIQUES DES EMPLOIS VISÉS

Derrière la diversité des situations apparaissent des constantes qui fondent le caractère transversal des emplois et les caractérisent.

### **Situations professionnelles clés**

- Accueil
- Information
- Conseil
- Assistance
- Médiation
- Prestation de service spécifique

### **Particularités des emplois**

– *Emplois d'interface à forte composante relationnelle*

• Ils mettent en relation de face à face (direct ou téléphonique) le prestataire du service et le client.

. L'image du prestataire de service et de la qualité du service fourni dépendent pour une large part de la qualité de la relation de confiance qui s'établit et de l'impact du comportement du salarié au contact du public.

– *Emplois qui croisent les compétences techniques et les compétences relationnelles*

. Les compétences relationnelles doivent être transférables d'un secteur d'activité vers un autre. Elles sont mises en œuvre dans l'optique d'une démarche commerciale fondée sur l'écoute du demandeur et la recherche de satisfaction de ses besoins.

- Les compétences techniques sont liées à la famille d'activité considérée. Elles doivent conférer une opérationnalité rapide dans le secteur concerné. Leur maîtrise est une condition nécessaire et non suffisante du professionnalisme. Selon les cas elles doivent être maîtrisées pour permettre de fournir le service dans sa globalité ou suffisantes pour orienter le demandeur vers le spécialiste requis, le service est alors dissocié en deux temps, le diagnostic de la demande et la prestation proprement dite.

## CAPACITÉS ET COMPÉTENCES ATTENDUES

Les emplois visés supposent, eu égard à leurs particularités :

– *Des compétences d'ordre relationnel et comportemental :*

- un état d'esprit et des attitudes spécifiques à la notion de service c'est-à-dire le sens de l'écoute active, la capacité à comprendre l'autre, l'empathie, le goût du dialogue, la volonté de satisfaire l'interlocuteur, réactivité, l'adaptabilité à des publics divers, le souci de la qualité ;

- la capacité à communiquer, au travers de différents supports, s'exerce non seulement à l'externe, en direction des « clients », mais aussi à l'interne auprès de tous les partenaires qui concourent à la fourniture du service rendu.

– *Des compétences d'ordre commercial :*

Il s'agit des compétences nécessaires à :

- la connaissance de la clientèle ou du public et à son développement éventuel,

- la mise en forme de l'offre,
- l'évolution du service offert et des modalités de l'offre,
- la connaissance du marché et/ou de l'environnement,
- l'accomplissement d'un acte de vente si l'employé est aussi chargé de vendre des services marchands.

– *Des compétences relevant de la gestion*

Ces compétences au service de sa propre action **et/ou** de l'entreprise dans laquelle il se situe rendent apte à :

- organiser son travail, gérer son temps, intégrer les contraintes économiques dans son activité,

- exploiter les ressources technologiques dans l'exercice de sa mission,
- assurer une fonction de veille pouvant aller jusqu'à une vigilance à caractère sécuritaire,
- organiser le travail au sein d'une petite équipe,
- appréhender la structure et la culture de l'entreprise, voire de la branche d'activité dans laquelle il se situe.

#### – *Des compétences techniques*

A la différence des autres compétences qui sont communes et s'exercent simplement dans des contextes divers, les compétences techniques sont spécifiques au champ du service considéré. Toutefois, l'acquisition de la technicité repose sur une assise méthodologique solide qui doit faciliter des évolutions ultérieures en permettant le passage d'un secteur vers un autre au prix d'une formation continuée.

Selon le secteur d'activité considéré, l'importance des compétences techniques est différente. Elle peut nécessiter un recrutement ciblé au début de la formation ou nécessiter selon les secteurs des temps de formation plus ou moins importants.

## DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

L'activité de l'agent de commercialisation de services s'articule autour de quatre pôles d'intervention dominants :

Pôle 1 – Relations avec la clientèle (le public)

Pôle 2 – Commercialisation du service (connaissance et suivi du public)

Pôle 3 – Organisation et gestion de son activité

Pôle 4 – Contribution au montage ou à la mise en œuvre d'un projet

### **Pôle 1 • Relation avec la clientèle et/ou avec le public**

On entend, par clientèle, l'ensemble des personnes qui constituent le public avec lequel l'employé est en relation et qui sont demandeurs du service considéré.

- Accueil
- Aide à l'expression des attentes et des besoins
- Information
- Explication
- Orientation sélective vers les personnes ou les services concernés

- Conseil
- Proposition de solutions alternatives
- Traitement de réclamations
- Assistance
- Appréciation du degré de satisfaction des clients
- Suivi personnalisé

### Pôle 2 : **Commercialisation du service et/ou avec le public**

- Présentation des services offerts
- Étude de son marché
- Détection des besoins des clients
- Construction d'une offre adoptée aux besoins
- Vente du service
- Remontée d'informations vers l'entreprise
- Établissement et mise à jour de fichiers prospects clients
- Démarchage de clients potentiels
- Participation à des opérations promotionnelles
- Propositions d'évolution du service fourni, voire d'une offre nouvelle ou personnalisée
- Suivi de la clientèle

### Pôle 3: **Organisation et gestion de son activité**

*Travaux administratifs liés directement à la prestation de services marchands*

- Établissement et mise à jour de fichiers (prospects, clients, affiliés, etc.)
- Établissement de devis, factures
- Aide à la constitution de dossiers techniques ou financiers
- Opérations relatives à l'encaissement, tenue de caisse

*Travaux liés à la maîtrise du poste de travail*

- Constitution, mise à jour, exploitation d'une documentation

- Mise en forme des informations
- Planification de ses activités (selon la marge d'autonomie accordée) et gestion de son temps
- Gestion de dossiers
- Organisation de son poste de travail
- Maîtrise du territoire (repérage des incidents, des problèmes sécuritaires)

*Travaux liés à l'animation d'une petite équipe et à l'organisation de son travail*

- Répartition et planification des tâches
- Suivi des opérations

*Travaux liés à /a gestion commerciale*

- Établissement de statistiques
- Calculs de coûts
- Établissement de prévisions chiffrées
- Fixation d'objectifs

#### **Pôle 4: Contribution au montage ou à la mise en œuvre d'un projet**

Dans une optique de recherche de qualité, le titulaire du poste peut être amené à participer, voire à initier un projet visant à l'amélioration du service rendu.

### **RELATION FORMATION / EMPLOIS VISÉS**

Le caractère original de cette formation qui prend appui sur des secteurs d'activité très divers nécessite la mise en place d'une formation qui fasse apparaître les particularités des divers secteurs professionnels concernés.

Une bonne connaissance des cadres de référence économique, Institutionnel, juridique des activités de service paraît indispensable.

Le poids très fort que représente la dimension comportementale dans toutes les activités de service suppose que, au-delà des acquis disciplinaires, il soit tenu compte, lors des choix d'orientation, des motivations et de l'existence de potentiels commerciaux chez les jeunes désireux de suivre cette voie. Il apparaît souhaitable de cerner en milieu professionnel les viviers qui pourraient être concernés par ces formations (techniciens en contact avec la clientèle par exemple).

Il est important que les approches pédagogiques retenues développent l'esprit d'entreprise du formé afin de lui permettre de faire face aux mutations auxquelles il sera confronté. De même son adaptabilité, sa capacité de transférer ses acquis d'un secteur d'activité à l'autre, sa mobilité seront développées grâce à une alternance multiforme qui le mettra en contact avec des univers de référence diversifiés.