

## POLE 1: PRATIQUES ET TECHNIQUES RELATIONNELLES

- 1-1. Etablir et faciliter la relation de communication
  - 1-2. Répondre aux demandes et aux attentes
  - 1-3. Evaluer la satisfaction de l'interlocuteur (client, usager)
  - 1-4. S'intégrer au sein d'une équipe
  - 1-5. Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise
- 

## POLE 2: DEMARCHE COMMERCIALE

- 2-1. Identifier la ou les populations cibles et leurs attentes
  - 2-2. Identifier les orientations de l'entreprise en matière de politique de service.
  - 2-3. Adapter son offre de service
  - 2-4. Faire évoluer l'offre de service de l'entreprise
  - 2-5. Assurer le suivi, le développement et l'adaptation de l'offre
- 

## POLE 3: ORGANISATION

- 3-1. Se situer dans l'entreprise- Agir sur son espace de travail
  - 3-2. Exploiter l'information
  - 3-3. Utiliser les outils de traitement de l'information et de communication
  - 3-4. Situer son action dans le cadre d'une équipe
  - 3-5. Gérer son temps
  - 3-6. Prévoir et analyser des résultats
- 

## POLE 4 : ADAPTATION À L'ENVIRONNEMENT

Démarche de projet en situation professionnelle

# RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

## PÔLE 1: PRATIQUES ET TECHNIQUES RELATIONNELLES

### 1-1. Établir et faciliter la relation de communication

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Dans une situation de face à face:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accueillir, entrer en contact, adopter une attitude d'ouverture, d'aide, de disponibilité, de service et de responsabilité</li> <li>* Écouter : mettre en place des attitudes personnelles d'écoute (physiques, mentales)</li> <li>Adopter des attitudes positives vis-à-vis du client/usager</li> <li>Décoder les freins éventuels à l'écoute, en rechercher les raisons</li> <li>* Questionner : aider le client à exprimer et à préciser ses attentes, ses besoins</li> <li>* Traduire, transmettre les demandes du client vers les techniciens chargés de la prestation du service ou de l'instruction du dossier</li> <li>* Personnaliser la relation : identifier la personnalité du client, comprendre et investir dans les attentes, les besoins du client/usager</li> <li>Détecter les urgences, les enjeux, établir les priorités en se plaçant du point de vue du client et en tirer des conséquences pour son action</li> <li>* Créer un environnement matériel favorable, esthétique et sécurisant</li> <li>* Adopter une présentation personnelle adaptée au poste occupé</li> <li>* Faire face aux particularités d'une situation de communication (difficultés d'expression de l'interlocuteur, blocages, conflits, stress, etc.) et gérer la situation de façon adaptée</li> </ul> <p><b>Dans une situation d'échange téléphonique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Recevoir des appels (accueillir au téléphone - apporter les réponses attendues - filtrer des appels)</li> <li>* Émettre des appels (se présenter, exposer les motifs, reformuler, prendre rendez-vous, traiter des réclamations, conclure)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'un contexte relationnel et/ou culturel donné</li> <li>– d'un cadre stratégique propre à l'entreprise</li> <li>– d'un environnement matériel (bureautique, télématique, informatique) donné</li> <li>– de situations professionnelles diverses favorisant des échanges oraux (de face à face ou téléphoniques)</li> <li>– de situations professionnelles diverses favorisant des échanges écrits</li> <li>– de mises en situation simulées, orales ou écrites</li> <li>– de situations d'échanges téléphoniques</li> </ul> <p><b>À partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– l'observation de situations</li> <li>– d'informations fournies ou à sélectionner</li> <li>– de consignes</li> <li>– d'objectifs</li> <li>– de grilles de lecture des situations (cadre d'appartenance, cadre de référence, état psychologique de l'interlocuteur)</li> <li>– de contraintes de qualité, de confidentialité, de temps, de coût</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Utilisation de techniques de décryptage des langages et para-langages d'empathie</li> <li>– Adéquation du verbal et du non-verbal</li> <li>– Correction de la langue écrite ou orale (syntaxe, vocabulaire)</li> <li>– Adéquation du registre de langage (familier, courant, soutenu), à la situation</li> <li>– Opportunité des questions (utilité adaptation à la situation, au moment)</li> <li>– Utilisation pertinente des techniques de découverte</li> <li>– Restitution fidèle du message, en termes clairs et concis, adapté aux interlocuteurs : clients (particuliers ou professionnels) ou techniciens</li> <li>– Adaptation des attitudes et du comportement au vis-à-vis</li> <li>– Utilisation pertinente de techniques adaptées de résolution de situations « difficiles »</li> </ul>	<p>1-1, 1-2, 1-4</p> <p>1-3</p> <p>1-1, 1-2</p>

## 1-2. Répondre aux demandes et aux attentes

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>– Identifier la nature des demandes, des attentes : demande d'information(s), demande d'explication, demande de conseil(s)</p> <p>– <b>INFORMER</b> sélectionner et présenter les informations/les données utiles au client/usager</p> <p>– <b>EXPLIQUER</b> ● identifier le type d'explication adaptée à la situation (explication interprétative, descriptive, justificative) ● fournir au client/usager le type d'explication adaptée à la situation</p> <p>– <b>CONSEILLER</b> ● fournir les éléments de réponse d'offre ou de proposition susceptibles d'aider le client à effectuer un choix ● guider un choix ● donner un avis</p> <p>– Vérifier la compréhension de la réponse/de l'offre par le client</p> <p>– Maîtriser la progression des phases de l'échange jusqu'à sa conclusion</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'un contexte relationnel et/ou culturel donné</li> <li>– d'un cadre stratégique propre à l'entreprise</li> <li>– de situations professionnelles réelles ou simulées impliquant l'utilisation, l'accès à des sources d'informations documentaires internes ou externes à l'entreprise</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'informations contenues dans des documentations professionnelles</li> <li>– d'informations stockées dans des banques de données</li> <li>– d'informations stockées sur fichiers manuels, informatisés</li> <li>– de dossiers totalement ou partiellement renseignés</li> <li>– de contrats</li> <li>– de contraintes de qualité, de temps, de confidentialité</li> <li>– d'outils de communication et d'outils de traitement de l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pertinence de l'identification de la nature des demandes ou des attentes</li> <li>– Adaptation du message aux objectifs de l'échange</li> <li>– Pertinence du choix des informations présentées à l'interlocuteur</li> <li>– Efficacité dans le choix de la documentation</li> <li>– Pertinence des arguments avancés, des éléments fournis en vue d'une démonstration</li> <li>– Pertinence des conseils</li> <li>– Absence d'ambiguïté</li> <li>– Détection de signes verbaux ou para verbaux signalant une incompréhension chez l'interlocuteur</li> <li>– Proposition de correctifs appropriés</li> <li>– Respect des contraintes de qualité, de temps, de confidentialité</li> </ul>	<p>1-1, 1-4</p>

### 1-3. Évaluer la satisfaction de l'interlocuteur (client, usager)

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'expression du client quant à la qualité du service rendu</li> <li>- Vérifier la concordance de la réponse par rapport aux attentes décelées, à la demande exprimée</li> <li>- Écouter les suggestions, les critiques, les réclamations</li> <li>- Analyser la pertinence de ces suggestions, critiques, réclamations</li> <li>- Traiter les mécontentements :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● relever leur nature, leur fréquence</li> <li>● repérer les origines des incompréhensions</li> </ul> </li> <li>- Faire remonter les informations concernant les réactions de la clientèle vers les responsables</li> <li>- Évaluer le degré d'efficience personnel (auto-évaluation)</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un contexte relationnel et/ou culturel donné</li> <li>- de situations professionnelles réelles ou simulées</li> <li>- d'échanges interpersonnels oraux et écrits</li> <li>- d'une situation hiérarchique donnée</li> <li>- de limites d'intervention définies</li> </ul> <p><b>À partir de :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'analyse de situations de communications écrites et/ou orales</li> <li>- d'éléments contenus dans des dossiers en cours de traitement</li> <li>- d'éléments/d'informations à collecter pour la constitution de dossiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité, pertinence des questions</li> <li>- Prise en compte des suggestions, des critiques, des réclamations</li> <li>- Qualité de la mise en forme des réactions et fiabilité de la remontée des informations vers les responsables</li> <li>- Choix pertinents des critères de l'auto-évaluation</li> <li>- Respect de ses limites d'intervention</li> </ul>	<p>1-1, 1-4</p>

## 1-4. S'intégrer au sein d'une équipe

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faciliter l'émergence d'un projet d'équipe</li> <li>- S'impliquer dans un projet d'équipe</li> <li>● redonner du dynamisme dans les situations « d'essoufflement »</li> <li>● formuler des suggestions, des avis</li> <li>● défendre ses positions</li> <li>● oser changer d'idée</li> <li>- Travailler à la qualité du travail en équipe</li> <li>● fixer des méthodes de travail permettant de travailler efficacement et permettant à chacun de participer réellement</li> <li>● être capable de faire un diagnostic permanent des situations</li> <li>● agir en fonction du diagnostic établi</li> <li>● contribuer à la participation active de chaque membre de l'équipe</li> <li>● participer à la création de liens entre les membres de l'équipe</li> <li>● apprécier le travail des autres et l'exprimer</li> <li>● repérer ses propres points positifs et ceux à travailler dans le cadre d'un travail en équipe</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la structure de l'entreprise</li> <li>- d'un type d'organisation donné</li> <li>- d'orientations de fonctionnement propres à l'entreprise</li> <li>- de situations professionnelles réelles ou simulées</li> <li>- de limites d'autonomie et d'initiative définies</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'objectifs</li> <li>- de consignes</li> <li>- de contraintes de temps, d'organisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Degré d'adhésion               <ul style="list-style-type: none"> <li>● aux objectifs</li> <li>● aux décisions</li> </ul> </li> <li>- Respect des contraintes</li> <li>- Richesse et pertinence des initiatives, de l'expression créative</li> <li>- Degré de contribution à la construction de l'équipe, de son projet, de ses activités</li> </ul>	<p>1-1, 1-5</p>

## 1-5. Participer à la valorisation de l'image de l'entreprise

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractériser les éléments de la culture de l'entreprise</li> <li>- Caractériser les éléments de son image de marque</li> <li>- Adapter sa communication, son comportement, ses attitudes, à la culture, à l'image de l'entreprise</li> <li>- Contribuer au développement de la bonne image de marque de l'entreprise :               <ul style="list-style-type: none"> <li>● maintenir en permanence la qualité du (des) service(s) rendu(s)</li> <li>● se cultiver, s'informer des actualités économiques, artistiques, politiques</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un contexte professionnel, relationnel et/ou culturel propre à l'entreprise</li> <li>- d'orientations stratégiques propres à l'entreprise</li> <li>- de situations de communication à caractère professionnel, réelles ou simulées</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'analyse des éléments caractérisant la culture, l'image de l'entreprise</li> <li>- des grilles de lecture des situations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des usages, des règles du milieu professionnel et/ou des spécificités de l'entreprise</li> <li>- Adéquation de la communication, du comportement et des attitudes à l'image de l'entreprise</li> <li>- Mise en place des comportements de qualités personnelles permettant d'apporter un plus à l'image de l'entreprise</li> <li>- Appréciation correcte de sa situation dans l'organisation</li> </ul>	<p>1-6</p>

**PÔLE 2: DÉMARCHE COMMERCIALE**

**2-1. Identifier la ou les populations cibles et leurs attentes**

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les critères de classification des interlocuteurs (habitude de consommation du service, fréquences, revenus, critères socio-culturels, etc.)</li> <li>- Collecter des informations pour aider au repérage de la segmentation de la clientèle</li> <li>- Caractériser l'interlocuteur en le plaçant dans une typologie</li> <li>- Caractériser la demande individuelle, collective</li> <li>- Détecter des tendances d'évolution de la demande</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un secteur d'activité de service et/ou d'une entreprise et/ou d'un organisme donné</li> <li>- d'un poste défini</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de documents établis ou retraités par l'entreprise (fichiers statistiques, catégories d'abonnés, adhérents, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude du positionnement de l'interlocuteur dans une typologie</li> <li>- Adéquation entre le service proposé et la demande explicitée</li> </ul>	<p>2-1 et 2-2</p>

## 2-2. Identifier les orientations de l'entreprise en matière de politique de service

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Identifier les caractéristiques du ou des services proposés</p> <p>Détecter les particularités du service proposé ; service principal et services liés</p> <p>Caractériser l'offre de service de l'entreprise</p> <p>Cerner la zone géographique de l'offre</p> <p>Caractériser les offres concurrentes, les offres complémentaires</p> <p>Identifier le degré des conséquences d'une mauvaise prestation pour l'utilisateur, pour l'entreprise</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- idem que précédemment</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de fiches techniques</li> <li>- d'observations directes des pratiques concurrentes</li> <li>- de documents internes et externes d'entreprises (fiches techniques, enquêtes, comptes rendus, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exactitude et précision dans la présentation des caractéristiques du service</li> <li>- Pertinence de l'utilisation d'informations</li> <li>- Mise en évidence des avantages spécifiques des services proposés par rapport à la concurrence</li> <li>- Appréciation des risques encourus</li> </ul>	<p>2-3</p>



## 2-3. Adapter son offre de service

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Déterminer son propre domaine d'intervention</p> <p>Orienter l'interlocuteur vers les services spécialisés compétents</p> <p>Déterminer sa marge de manœuvre dans l'offre proposée</p> <p>Choisir une solution existante</p> <p>Proposer des prestations complémentaires</p> <p>Construire une offre adaptée</p> <p>Conclure l'offre et réaliser les opérations qui en découlent (remplissage des dossiers, saisie des informations, encaissement, enregistrement d'un rendez-vous)</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un poste de travail déterminé</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une structure d'entreprise déterminée</li> <li>- des fichiers, documents existants</li> <li>- de consignes, tarifs, documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect de son champ d'intervention</li> <li>- Fidélité aux intentions du responsable, respect des consignes</li> <li>- Respect de la marge d'autonomie</li> <li>- Pertinence des propositions</li> <li>- Validité des opérations administratives effectuées</li> </ul>	<p>2-4</p>

## 2-4. Faire évoluer l'offre de service de l'entreprise

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Évaluer quantitativement et qualitativement le potentiel de développement de la clientèle</p> <p>Suggérer des améliorations dans le cadre d'une démarche commerciale au niveau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- du service lui-même</li> <li>- du développement de la clientèle</li> <li>- de l'image proposée</li> <li>- des outils commerciaux</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un poste de travail déterminé</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des tendances d'évolution du marché reconnues par des états statistiques, informations externes</li> <li>- du dépouillement des suggestions clients</li> <li>- du matériel existant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richesse et pertinence des nouvelles propositions</li> <li>- Mise en évidence des améliorations apportées à l'offre</li> </ul>	<p>2-5</p>

## 2-5. Assurer le suivi, le développement et l'adaptation de l'offre

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>Arrêter des résultats à un instant déterminé</p> <p>Remonter les informations par la mise en évidence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des qualités des services</li> <li>- des disparités</li> <li>- des dysfonctionnements</li> </ul> <p>Participer à des actions professionnelles</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'un poste attribué</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fichiers prospects et clients</li> <li>- d'informations consommateurs (boîte à idées, questionnaires)</li> <li>- des relations au sein de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence des informations transmises</li> <li>- Souci d'amélioration du service offert</li> <li>- Degré d'implication lors des actions promotionnelles</li> </ul>	<p>2-6</p>

## PÔLE 3: ORGANISATION

### 3-1. Se situer dans l'entreprise - agir sur son espace de travail

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Se situer dans l'entreprise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender la structure de l'entreprise ou de l'organisme où l'on se situe</li> <li>- Localiser les différents services de l'entreprise ou de l'organisme où l'on se situe</li> <li>- Identifier les domaines d'intervention des services et des personnes</li> <li>- Savoir situer son équipe dans une organisation structurée, hiérarchique et fonctionnelle</li> </ul> <p><b>Agir sur son espace de travail :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agencer son poste de travail</li> <li>- Aménager une zone d'accueil</li> <li>- Orienter les clients dans les locaux</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'organigrammes, de plans</li> <li>- de l'organigramme et/ou en situation de communication</li> <li>- d'organigrammes de structures et/ou de fonctions</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une documentation</li> <li>- de plans, de catalogues de mobilier</li> <li>- sur plan et en situation de communication</li> </ul> <p><b>Dans le cadre</b> de manifestations ponctuelles ou non</p>	<p>Lecture aisée d'un organigramme</p> <p>Repérage et identification des fonctions</p> <p>Analyse d'une documentation conforme aux besoins repérés</p>	<p>3-1, 3-3</p> <p>3-1, 3-3</p> <p>3-2, 3-3</p>

### 3-2. Exploiter l'information

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Rechercher l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer les sources d'information disponibles (sources internes et externes)</li> <li>- Rechercher des informations sur l'entreprise (ou l'organisme), ses produits et/ou services, son marché, ses clientèles</li> </ul> <p><b>Traiter l'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecter les informations, actualiser, synthétiser, diffuser</li> <li>- Formaliser des informations tirées du contact de la clientèle</li> <li>- Établir des priorités, faire des choix parmi les informations, à l'intention d'un client, les mettre en forme</li> </ul> <p><b>Préparer des documents et des dossiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre des notes en vue d'une restitution orale ou écrite</li> <li>- Rédiger lettres, comptes rendus</li> <li>- Aider le client à exploiter des imprimés</li> <li>- Proposer des modes opératoires, des notices explicatives, des guides d'utilisation</li> <li>- Composer un dossier documentaire pour un client.</li> <li>- Vérifier le contenu d'un dossier remis par un client</li> </ul>	<p><b>À partir :</b></p> <p>de documentations internes et/ou externes</p> <p>de matériels informatiques, de matériels de reproduction</p> <p><b>Dans le cadre :</b> de l'activité quotidienne des missions de service</p> <p><b>Dans le cadre :</b> De réunion et/ou en présence du client</p> <p><b>À partir :</b> de lettres-types, de directives, de notes d'imprimés préétablis, de barèmes, de tarifs, d'imprimés administratifs et commerciaux courants, d'un imprimé ou d'une série d'imprimés ou d'une liste de pièces à fournir d'une documentation exhaustive, en situation et à partir d'un contenu type</p>	<p>Repérage correct des sources d'information nécessaires et indispensables pour répondre aux besoins</p> <p>Traitement pertinent des informations tant sur le fond que dans la forme</p> <p>Présentation claire des documents établis</p> <p>Restitution fidèle des informations recueillies Respect des règles de présentation des documents Présentation claire et attractive des documents</p>	<p>3-3</p> <p>3-4</p> <p>3-4</p> <p>3-3, 3-4</p>

### 3-3. Utiliser les outils de traitement de l'information et de communication

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Se connecter aux sources d'information disponibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les principaux réseaux publics de transmission, leurs conditions d'accès, leurs coûts, leurs avantages respectifs</li> <li>- Identifier les composants d'un réseau local de transmission de l'information, ses potentialités</li> <li>- Consulter un fichier</li> <li>- Interroger une base de données</li> </ul> <p><b>Produire et transmettre des messages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en forme des messages</li> <li>- Reproduire et diffuser des messages existants</li> <li>- Préparer et/ou réaliser un publipostage</li> </ul> <p><b>Maîtriser les télécommunications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier, évaluer et utiliser les différentes ressources du téléphone et de la télématique</li> <li>- Au téléphone: recevoir des appels</li> <li>- Filtrer les appels</li> <li>- Les orienter</li> <li>- Garder trace d'une communication</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Au téléphone : émettre des appels</li> <li>- Construire un guide d'entretien.</li> <li>- Préparer un appel pour prendre un rendez-vous, présenter une offre de service, pour assurer une assistance, pour conduire une enquête</li> </ul> <p><b>Utiliser les outils audiovisuels</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparer des appuis visuels et sonores</li> <li>- Communiquer avec le public en utilisant ces appuis</li> </ul>	<p><b>À partir :</b> d'une documentation, de tarifs et d'un terminal multimédias de l'entreprise ou de l'organisme où l'on se situe, d'un fichier informatisé d'un ordinateur, d'un terminal et/ou d'un outil multimédias</p> <p>de tout outil de communication: poste multimédia, ordinateur et logiciel intégré, serveur local, photocopieur, télécopieur, messagerie, fichier adresses existant</p> <p>de documentations, de tarifs et pour les différents outils</p> <p><b>À partir :</b> de documents préétablis</p> <p><b>Dans le cadre :</b> de la politique de communication du service</p> <p><b>À partir :</b> de transparents, transparents thermiques, affiches, photos, diapositives, vidéos, journaux électroniques, bornes interactives, murs d'images, dispositifs de sonorisation, d'ambiance</p> <p><b>Dans le cadre :</b> de réunion ou en espace public</p>	<p>Connaissance actualisée des principales sources d'information</p> <p>Recherche informatisée des informations pertinentes</p> <p>Maîtrise de l'utilisation des outils de transmission</p> <p>Utilisation maîtrisée des outils</p> <p>Respect de la restitution des messages</p> <p>Pertinence des messages établis</p> <p>Respect des contraintes</p> <p>Pertinence des préparations d'appels téléphoniques</p> <p>Pertinence du choix de/ou des outils par rapport aux objectifs de communication</p> <p>Utilisation maîtrisée des outils</p>	<p>3-3, 3-4</p> <p>3-3, 3-4</p> <p>3-4</p> <p>3-3, 3-4</p> <p>3-3, 3-4</p> <p>3-3, 3-4</p> <p>3-3, 3-4</p> <p>3-3, 3-4</p>

### 3-4. Situer son action dans le cadre d'une équipe

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Préparer :</b></p> <p>Repérer les fonctions, les charges et les responsabilités dans le service, pour soi et pour les autres Déterminer les temps nécessaires à la réalisation des différentes opérations</p> <p><b>Traiter</b></p> <p>Déterminer et organiser la répartition des tâches et des responsabilités au sein de l'équipe Planifier les activités des différents membres de l'équipe Transmettre les consignes</p> <p><b>Contrôler</b></p> <p>Vérifier le bon déroulement des opérations dans le respect des temps établis. Réagir efficacement en fonction des impondérables.</p> <p><b>Rendre compte</b></p> <p>Établir un bilan quantitatif journalier, hebdomadaire, mensuel des opérations effectuées par chaque membre de l'équipe. Participer à des réunions bilans et perspectives. Transmettre les conclusions et proposer des aménagements.</p>	<p><b>Dans le cadre :</b></p> <p>de l'organisation générale de l'entreprise, de l'administration, du service dans la définition des postes et des tâches attribuées à chacun d'un environnement matériel de communication donné de la responsabilité de gestion d'une équipe réduite des contraintes d'emplois du temps et à partir de matériels informatisés ou non</p> <p><b>À partir :</b></p> <p>de fiches d'activité, de comptes-rendus journaliers, hebdomadaires, mensuels d'objectifs fixés et/ou en totale autonomie</p> <p><b>Dans le cadre :</b> de réunions et/ou à partir de données chiffrées et statistiques</p> <p><b>À partir :</b> de comptes-rendus</p> <p><b>Dans le cadre :</b> du travail de l'équipe</p>	<p>Pertinence de l'identification et du repérage</p> <p>Exactitude de l'évaluation des temps</p> <p>Construction lisible et efficace des documents de gestion du temps de l'équipe Respect des contraintes</p> <p>Validité du contrôle</p> <p>Adéquation des réponses apportées</p> <p>Exactitude des informations repérées Pertinence des propositions</p>	<p>3-3, 3-4, 3-5</p> <p>3-5</p> <p>3-4, 3-5</p> <p>3.5, 3-6</p> <p>3-5</p> <p>3-3, 3-4, 3-6</p>

### 3-5. Gérer son temps

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Préparer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer l'ensemble des activités nécessaires à la production du ou des services rendus</li> <li>- Quantifier les durées nécessaires à la préparation, à la production, au suivi du ou des services rendus</li> <li>- Établir l'ordre des priorités</li> <li>- Gérer un agenda, un semainier pour les prises de rendez-vous</li> </ul> <p><b>Traiter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Évaluer le temps nécessaire au traitement d'un dossier, d'une réclamation, d'une demande de renseignements</li> <li>- Gérer le temps disponible en fonction du nombre de personnes en attente</li> </ul> <p><b>Contrôler et rendre compte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établir un bilan quantitatif journalier, hebdomadaire, mensuel des dossiers traités</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre</b> : de la stratégie de l'organisation, de la politique de service, de situations professionnelles diverses s'appuyant ou non sur des documents.</p> <p><b>À partir</b> : d'outils de gestion du temps informatisé ou non de contraintes d'organisation (horaires d'ouverture, contrat de travail, coût), de consignes</p> <p><b>À partir</b> : d'objectifs déterminés seul ou au sein d'un groupe et/ou en totale autonomie</p>	<p>Validité de l'analyse des temps nécessaires pour l'activité définie. Cohérence de l'organisation et des priorités.</p> <p>Respect des contraintes. Pertinence et utilisation rationnelles du choix des outils</p> <p>Cohérence des résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.</p>	<p>3-3, 3-4, 3-5</p> <p>3-4, 3-5</p> <p>3-4, 3-5, 3-6</p>



### 3-6. Prévoir et analyser des résultats

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>Préparer</b> Prévoir les coûts induits par des opérations ponctuelles</p> <p><b>Traiter</b> Établir et/ou analyser le coût des outils utilisés</p> <p><b>Contrôler</b> Analyser des résultats statistiques de fréquentation, de nombre de dossiers traités, de nouveaux clients, de coûts du service rendu. Participer à la fixation d'objectifs</p>	<p><b>Dans le cadre :</b> d'animations, de réalisation de documents d'information</p> <p><b>À partir :</b> des outils de documentation, des outils informatiques, des outils audiovisuels, des outils de télécommunication de consignes d'un cahier des charges établi</p> <p><b>Dans le cadre :</b> de l'autonomie de gestion du service de la politique générale de l'entreprise de la politique particulière du service</p>	<p>Établissement correct des coûts prévisionnels Établissement correct des calculs de coûts. Pertinence du choix des documents. Pertinence des analyses statistiques par la mise en évidences des résultats. Cohérence des propositions</p>	<p>3-3, 3-4, 3-6 3-4, 3-5 3-3, 3-4, 3-6</p>

## PÔLE 4 : ADAPTATION À L'ENVIRONNEMENT

### Démarche de projet en situation professionnelle

COMPÉTENCES	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>IDENTIFIER LE PROJET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Repérer, identifier un besoin</li> <li>- Valider ce besoin par rapport à l'environnement et par rapport aux motivations</li> <li>- Inventorier, imaginer des réponses possibles (solutions nouvelles, propositions d'améliorations)</li> <li>- Trier, classer les réponses en fonction des opportunités et des contraintes</li> <li>- Identifier et hiérarchiser les critères d'acceptabilité</li> <li>- Choisir et justifier une piste de réponse</li> </ul> <p><b>METTRE EN FORME LE PROJET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Développer le projet</li> <li>- Planifier les activités</li> <li>- Rechercher les informations</li> <li>- Chiffrer les dépenses relatives à l'élaboration du projet et à sa mise en œuvre</li> <li>- Réajuster le projet</li> <li>- Construire le dossier</li> </ul> <p><b>DEFENDRE LE PROJET</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter le projet dans sa globalité</li> <li>- Mettre en évidence les points forts, déceler les points faibles</li> <li>- Prévoir les objections possibles</li> <li>- Envisager les évolutions possibles</li> </ul>	<p><b>Dans le cadre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la formation en entreprise ou de l'activité salariée</li> <li>- de la construction et la mise en œuvre d'un projet validé avec la structure professionnelle d'appui</li> <li>- d'une activité réelle</li> </ul> <p><b>À partir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une situation réelle de prestation de service et de contraintes de coûts et de temps</li> <li>- de concepts économiques et juridiques, de données relatives à l'environnement social et à la branche d'activité considérée</li> <li>- d'une documentation fournie et/ou à rechercher</li> <li>- d'avis et de conseils recueillis auprès de professionnels</li> </ul> <p><b>À l'aide :</b> d'outils et de techniques de communication et de traitement de l'information</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence du repérage des attentes non satisfaites des utilisateurs</li> <li>- Adéquation au comportement des usagers et des consommateurs</li> <li>- Degré de contribution à l'émergence des idées</li> <li>- Utilité de l'étude envisagée</li> <li>- Respect des contraintes de coûts et de temps et des contraintes liées à l'organisation du travail</li> <li>- Richesse et originalité des propositions</li> <li>- Richesse et précision dans le repérage des contraintes et des opportunités</li> <li>- Respect des critères d'acceptabilité</li> <li>- Réalisme de la proposition</li> <li>- Degré d'intégration dans le travail collectif</li> <li>- Respect des contraintes de temps et de coûts</li> <li>- Validité des opérations effectuées</li> <li>- Qualité de l'adaptation et du réajustement du projet</li> <li>- Rigueur et qualité de la présentation</li> <li>- Degré de réalisme</li> <li>- Qualité de la communication du projet</li> <li>- Pertinence du choix des outils de communication</li> </ul>	<p>4-1 et 4-2</p>