

Bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

Le titulaire du baccalauréat professionnel « Métiers de l'accueil » informe, oriente et conseille le public dans un environnement multicanal. Au quotidien, il gère simultanément une multiplicité d'activités. Il organise et priorise son travail selon les aléas, l'imprévu, le niveau de complexité de la demande du public. Il agit dans un cadre défini par l'organisation et en coordination avec l'équipe.

Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
<p>1.1 Gérer simultanément les activités</p> <p>Recenser et prioriser les activités</p> <p>Organiser ses activités en coordination avec l'équipe</p> <p>Repérer et gérer les aléas</p>	<p>La relation de service</p> <p>La communication interpersonnelle</p> <p>La démarche qualité</p> <p>Les chartes et procédures d'accueil</p> <p>La gestion du temps et ses outils</p>	<p>Les activités et les priorités sont repérées</p> <p>La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités</p>
<p>1.2 Prendre contact avec le public</p> <p>Identifier le public et repérer ses caractéristiques</p> <p>Recevoir le visiteur</p>	<p>Les acteurs internes et externes de l'organisation</p> <p>L'accueil multicanal</p>	<p>Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur</p> <p>Les salutations sont adaptées</p>
<p>1.3 Identifier la demande</p> <p>Appréhender la demande du public</p> <p>Apprécier la complexité de la demande</p> <p>Interagir pour préciser la demande</p>	<p>La découverte des besoins</p> <p>Les règles de confidentialité et d'éthique</p>	<p>Le niveau de complexité de la demande est repéré</p> <p>L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces</p> <p>Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée</p>
<p>1.4 Traiter la demande</p> <p>Identifier et mobiliser les ressources utiles</p> <p>Apporter une réponse adaptée</p> <p>Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information,</p>	<p>Les ressources internes et externes de l'organisation</p>	<p>Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées</p> <p>Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient</p> <p>Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures</p>

<p>de conseils et d'accompagnement</p> <p>1.5 Gérer les flux</p> <p>Identifier les paramètres générant du flux</p> <p>Mesurer l'impact du flux sur l'attente</p> <p>Repérer les signes de tensions générées par l'attente</p> <p>Accompagner l'attente du public</p> <p>Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente</p>	<p>La gestion du flux</p>	<p>La réponse est adaptée à la demande.</p> <p>Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux</p> <p>Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte</p> <p>Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels, et en particulier avec le personnel de sécurité</p> <p>Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente</p>
<p>1.6 Gérer les conflits</p> <p>Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit</p> <p>Interagir pour désamorcer la tension, le conflit</p> <p>Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit</p>	<p>Les sources et les types de conflits</p> <p>Les facteurs de stress et le contrôle de soi</p> <p>La gestion des conflits</p>	<p>Les signes de tensions sont repérés</p> <p>Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions</p> <p>Des solutions adaptées à la résolution de conflits</p>