

A l'attention des tutrices et tuteurs de stage
Bac professionnel Métiers de l'accueil
Première et Terminale MA

Madame, Monsieur,

Le diplôme visé par la/le stagiaire est le baccalauréat professionnel Métiers de l'accueil. **Les compétences issues du référentiel de certification du Bac Métiers de l'accueil** sont les suivantes :

BLOC 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil	BLOC 2 Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles	BLOC 3 Gérer la relation commerciale
<ul style="list-style-type: none">• Gérer simultanément les activités• Prendre contact avec le public• Identifier la demande• Traiter la demande• Gérer les flux• Gérer les conflits	<ul style="list-style-type: none">• Gérer l'information• Gérer des prestations internes et externes• Contribuer à la mise en œuvre de projets liés à l'accueil	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer au développement de la relation commerciale• Satisfaire et fidéliser le public• Gérer les réclamations

Vous trouverez au verso du présent document le détail des compétences.

Des **compétences d'ordre relationnel et comportemental** spécifiques seront à mettre en œuvre :

- Un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute active, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress).
- Le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité),
- Le sens de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).
- L'adhésion à la culture de l'entreprise.

Lors de sa formation au sein de votre organisation, le jeune devra élaborer des fiches d'activité lui permettant de réaliser ultérieurement des épreuves d'examen portant sur les blocs de compétences 1 et 2. Vous serez éventuellement sollicité(e) afin de répondre à quelques unes de ses questions et pour lui fournir des annexes qui illustreront ses travaux.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos respectueuses salutations.

L'équipe des professeurs d'Economie-gestion Bac professionnel Métiers de l'Accueil

BLOC 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
1.1 Gérer simultanément les activités
Recenser et prioriser les activités
Organiser ses activités en coordination avec l'équipe
Repérer et gérer les aléas
1.2 Prendre contact avec le public
Identifier le public et repérer ses caractéristiques
Recevoir le visiteur
1.3 Identifier la demande
Appréhender la demande du public
Apprécier la complexité de la demande
Interagir pour préciser la demande
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
1.5 Gérer 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
Hierarchiser les activités pour organiser l'attente
1.6 Gérer 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

BLOC 2 Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
2.1 Gérer l'information
Repérer les sources d'informations
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
2.2 Gérer 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
2.3 Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à 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

BLOC 3 Gérer la relation commerciale
3.1 Contribuer au développement 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
3.2 Satisfaire et fidéliser 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
3.3 Gérer les réclamations
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