

COMPÉTENCES À METTRE EN ŒUVRE EN PFMP

1^{ère} bac pro ARCU

D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

Attitude professionnelle	Tenue vestimentaire adaptée
	Respect des procédures d'accueil
	Sens du service, Empathie, courtoisie
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes
	Transmission d'une image positive de l'organisation
Accueil en face à face	La prise de contact
	Saluer et identifier
	Personnaliser la relation
	Le filtrage
	Identifier, contrôler la nature de la demande
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande
	Recours pertinent à la documentation
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage
	Prévenir les situations difficiles
	L'analyse et le traitement de la demande
	Écouter, questionner, qualifier la demande
	Informer, orienter, conseiller
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur
	L'assistance et la prise en charge
	Accompagner, assister
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques
	La gestion de l'attente
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente
	Installer, informer du temps d'attente
	La prise en notes et la transmission de messages
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message
	Diffuser aux destinataires correctement choisis
	La prise de congé
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange	
Écoute des suggestions et critiques	
Capacité à s'auto évaluer et s'améliorer	
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail
	Mémoriser les procédures
	Effectuer les MAJ nécessaires
	Rendre opérationnel son poste de travail
	La tenue et le maintien des espaces communs
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens
	Contrôle et filtrage des accès
	Respect des procédures de sécurité
	Vigilance et réactivité.
	Contrôle de ses émotions
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attent