

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

BAC PRO MA



L'EMPLOYEUR

Dénomination :

Adresse :

CP et Ville :

SIRET :

Code NAF :

CONTACT

Numéro de téléphone :

Mail :

Nom et Prénom du tuteur :

Mail du tuteur :

DATE DE CONTRAT

Date de signature du contrat :

Date de début de contrat :

Date de fin de contrat :

L'APPRENTI (E)

Nom de l'apprenti (e) :

Prénom de l'apprenti (e) :

Année de formation : ☐ 1ère ☐ Terminale

MISSIONS

BC I : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

I.1 Gérer simultanément les activités

- ☐ Recenser et prioriser les activités
- ☐ Organiser ses activités en coordination avec l'équipe
- ☐ Repérer et gérer les aléas

I.2 Prendre contact avec le public

- ☐ Identifier le public et repérer ses caractéristiques
- ☐ Recevoir le visiteur

I.3 Identifier la demande

- ☐ Appréhender la demande du public
- ☐ Apprécier la complexité de la demande
- ☐ Interagir pour préciser la demande

I.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

I.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
- ☐ Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente

FICHE DE RENSEIGNEMENTS

BAC PRO MA



MISSIONS

I.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

BC 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

2.1 Gérer l'information

- ☐ Repérer les sources d'information
- ☐ 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

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

BC 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

Signature employeur :

Signature apprenti :