**Fiche de suivi des activités**

**Rubriques**

1. L’organisation
* Identification
* Ses principales activités
* Structure
1. Ma place et mon rôle dans l’organisation
	* Service
	* Missions confiées
2. Situation de travail
	* Contexte
	* Problématique / objet de travail
	* Acteurs internes et acteurs externes concernés
3. Démarches et activités conduites
4. Outils et supports mobilisés
5. Obstacles et/ou complexité rencontrés
6. Résultat(s) obtenu(s)
7. Savoirs associés

**Compétences mobilisées**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bloc de compétences 1** | **Compétences mobilisées en situation** |
| **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  |  |
| Hiérarchiser 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 de compétences 2** | **Compétences mobilisées en situation** |
| **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 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 de compétences 3** | **Compétences mobilisées en situation** |
| **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 |   |
| ²² |   |
| 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 |   |