Filière Métiers de l’Accueil

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ACTIVITE** | **BLOCS DE COMPETENCES** | **UNITES** |
| **Activité 1**  Accueil multicanal (conseil, information, orientation) | **1 - Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil**   * Gérer simultanément les activités * Prendre contact avec le public * Identifier la demande * Traiter la demande * Gérer les flux * Gérer les conflits | U31 |
| **Activité 2**  Interface à des fins organisationnelles | **2 – Gérer l’information et des prestations organisationnelles**   * Gérer l’information * Gérer des prestations internes et externes * Contribuer à la muse en œuvre de projet lié à l’accueil | U32 |
| **Activité 3**  Interface dans la relation commerciale | **3 – Gérer la relation commerciale**   * Contribuer au développement de la relation commerciale * Satisfaire et fidéliser le public * Gérer les réclamations | U2 |
|  | **Prévention Santé Environnement**   * Construire une démarche d’analyse de situation en appliquant la démarche de résolution de problème * Analyse d’une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l’accident * Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques * Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées * Proposer des actions permettant d’intervenir efficacement face à une situation d’urgence | U33 |
|  | **Économie-Droit**   * Analyser l’organisation économique et juridique de la société contemporaine dans le contexte de l’activité professionnelle * Restituer, oralement ou à l’écrit, les résultats des analyses effectuées | U11 |
|  | **Mathématiques**   * Rechercher, extraire et organiser l’information * Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution * Expérimenter, simuler * Critiquer un résultat, argumenter * Rendre compte d’une démarche, d’un résultat, à l’oral ou à l’écrit | U12 |
|  | **Langue vivante 1**  Compétences de niveau B1 + du CECRL   * S’exprimer oralement en continu * Interagir en langue étrangère * Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère | U41 |
|  | **Langue vivante 2**  Compétences de niveau B1 + du CECRL   * S’exprimer oralement en continu * Interagir en langue étrangère * Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère | U42 |
|  | **Français**   * Entrer dans l’échange oral : écouter, réagir, s’exprimer * Entrer dans l’échange écrit : lire, analyser, écrire * Devenir un lecteur compétent et critique * Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle | U51 |
|  | **Histoire géographie et enseignement moral et civique**   * Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures * Comprendre les enjeux liés au développement durable * Identifier les enjeux et les contraintes de la mondialisation * Identifier les droits et devoirs civils, politiques, économiques et sociaux | U52 |
|  | **Arts appliqués et cultures artistiques**   * Identifier les caractéristiques essentielles d’œuvres, de produits, d’espaces urbains ou de messages visuels * Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création * Maitriser les bases de la politique des outils graphiques, traditionnels et informatiques | U6 |
|  | **Éducation physique et sportive**  Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues   * Réaliser une performance motrice maximale * Se déplacer en s’adaptant à des environnements variés et incertains * Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique * Conduire et maitriser un affrontement individuel ou collectif * Respecter les règles de vie collectives et assumer les différents rôles liés à l’activité | U7 |
|  | **Facultatif Langue vivante**  Compétences de niveau B1 + du CECRL   * S’exprimer oralement en continu * Interagir en langue étrangère * Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère | UF1 |
|  | **Facultatif Éducation physique et sportive**  Compétences de niveau 4 du référentiel de compétences attendues   * Réaliser une performance motrice maximale * Se déplacer en s’adaptant à des environnements variés et incertains * Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique * Conduire et maitriser un affrontement individuel ou collectif * Respecter les règles de vie collectives et assumer les différents rôles liés à l’activité | UF2 |
|  | **Facultatif Mobilité**   * Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger * Caractériser le contexte professionnel étranger * Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger * Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l’étranger et en France | UF2 |

# Définition

La fonction accueil, qu’elle soit physique et/ou à distance (téléphonique, numérique) est présente dans tous les types d’organisations.

Elle repose sur un cœur de métier qui se décline dans des contextes professionnels divers, selon les spécificités des secteurs d’activités et/ou des organisations. En fonction des situations de travail, ce cœur de métier de l’accueil peut s’élargir à un ensemble d’activités administratives, commerciales et de logistique légère.

Le personnel chargé de l’accueil est en position d’interface directement avec les publics accueillis, mais aussi entre les services de l’organisation, ceux d’autres organisations partenaires et/ou prestataires. La relation qu’il entretient avec les services et les personnes accueillies participe aux finalités de l’organisation, quelles qu’elles soient.

# Contexte professionnel

## Emplois concernés

Nombreux avec des dénominations différentes :

* Chargé/e d’accueil
* Agent/e d’accueil
* Agent/e d’accueil et d’information
* Hôte/sse d’accueil
* Technicien/ne d’accueil
* Hôte/sse d’événementiel
* Standardiste
* Téléopérateur/trice, téléconseiller/e
* Réceptionniste
* Agent/e d’escale

## Types d’organisations

L’accueil est présent dans toutes les organisations (des secteurs marchand ou non marchand) recevant du public et/ou du trafic téléphonique.

L’accueil est clairement identifié dans les petites et moyennes entreprises, dans les grands groupes et dans les organismes publics. Dans les très petites entreprises, l’accueil est souvent une activité intégrée à d’autres fonctions.

## Place dans l’organisation

L’accueil peut être une fonction interne de l’organisation et/ou externalisée. Selon la taille de l’organisation, le ou les personnes chargées de l’accueil sont rattachées aux départements : administratif, logistique, commercial, communication, des ressources humaines et des services généraux.

L’externalisation induit le recours à un prestataires de services qui peut prendre en charge tout ou partie des missions d’accueil.

## Environnement économique et technologique de l’emploi

Les personnes chargées de l’accueil, premier point de contact des clients ou des usagers avec l’organisation, contribuent à véhiculer son image et ses valeurs. A cde titre, la fonction accueil constitue une fonction stratégique créative de valeur ajoutée. Elle s’est considérablement complexifiée face à l’évolution des environnements. L’évolution des technologies de l’information et de la communication a modifié de manière durable l’environnement de leur poste de travail. Elle a créé une concurrence nouvelle qui oblige à améliorer la qualité de leurs services et à les diversifier.

Les décideurs visent donc l’efficience de cette fonction en termes de qualité de service, de qualification des personnes et de maitrise des coûts. Dans le même temps, une clientèle et un public exigeant imposent la mise en place de démarches qualité, matérialisées par la présence de plus en plus fréquente de normes et de chartes spécifiques à l’accueil.

Précédemment matérialisé par la banque d’accueil ou la borne, l’exercice de la fonction se diversifie. De nouvelles formes se rencontrent : accueil à distance, pratiques plus nomades. Cette tendance a pour conséquence de faire évoluer les lieux d’accueil et leur organisation.

Parallèlement, l’environnement technologique des personnels d’accueil évolue et nécessite souvent l’utilisation simultanée d’outils numériques fixes ou nomades et multimédias.

Ainsi, les bornes interactives, automates, tablettes et autres outils/objets connectés sont fréquemment rencontrés. Les applications liées à l’accueil et à la gestion de la relation client sont souvent accessibles.

Les outils de communication classiques restent utilisés : téléphone, outils informatiques ave logiciels bureautiques, messagerie électronique et logiciels internes spécifiques ou non à l’accueil.

# Règlement d’examen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Spécialité :  **METIERS DE L’ACCUEIL** | | | Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d’apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public | |
| Épreuves | Unités | Coef. | Mode | Durée |
| **E1 Épreuve scientifique et technique**  Sous-épreuve E11 : Économie-droit  Sous épreuve E12 : Mathématiques | U11  U12 | **2**  1  1 | Ponctuel écrit  CCF | 2h30 |
| **E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale** | U2 | **4** | Ponctuel écrit | 3h00 |
| **E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  Sous-épreuve E31 : Gestion de l’accueil multicanal  Sous épreuve E32 : Gestion de l’information et des prestations  Sous épreuve E33 : Prévention santé environnement | U31  U32  U33 | **9**  4  4  1 | CCF  CCF  Ponctuel écrit | 2h00 |
| **E4 Épreuve de langue vivante**  Sous-épreuve E41 : Langue vivante 1  Sous épreuve E42 : Langue vivante 2 | U41  U42 | **4**  2  2 | CCF  CCF |  |
| **E5 Épreuve de français, histoire géographie et enseignement moral et civique**  Sous-épreuve E51 : Français  Sous épreuve E52 : Histoire géographie et enseignement moral et civique | U 51  U52 | **5**  2,5  2,5 | Ponctuel écrit  Ponctuel écrit | 2h30  2h00 |
| **E6 Épreuve d’arts appliqués et cultures artistiques** | U6 | 1 | CCF |  |
| **E7 Épreuve d’éducation physique et sportive** | U7 | 1 | CCF |  |
| **Épreuves facultatives** *(3)* | UF1  UF2 |  | Ponctuel oral | 20 min  *(2)* |
| 1. *Dont 5 minutes de préparation* 2. *La langue vivante choisie au titre de l’épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l’épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l’obtention du diplôme et de l’attribution d’une mention.* | | | | |