

## ANNEXE II. a. : UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME

### UNITES PROFESSIONNELLES (U11, U12, U2, U31, U32, U 33 U34)

La définition du contenu des unités professionnelles du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, quelles tâches et compétences professionnelles sont concernées et dans quel contexte. Il s'agit à la fois de :

- permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

#### U11/E1 (Sous - épreuve E11) Economie Droit

L'unité est définie au regard des capacités et compétences mentionnées dans l'arrêté fixant les programmes d'enseignement d'économie - droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel

#### U12/E1 (Sous – épreuve E12) Mathématiques

La sous- épreuve mathématiques est constituée des éléments définis pour le groupement c du programme de mathématiques établi par l'arrêté du 10 février 2009 précité.

#### U34/E3 (Sous – épreuve E34) Prévention – Santé - Environnement

		U11	U12	U2	U31	U32	U33
Activités	Compétences / Unités						
A1	111.1 Saluer et recevoir le client/usager						
	111.2 Identifier et caractériser le visiteur						
L'accueil en face à face	111.3 Personnaliser la relation						
	112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande						
	112.2 Consulter la documentation interne						
	112.3 Prévenir les situations difficiles						
	121.1 Ecouter, questionner, reformuler la demande						
	121.2 Qualifier la demande						
	121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires						
	122.1 Repérer et sélectionner l'information attendue						
	122.2 Identifier l'interlocuteur interne						
	122.3 Annoncer le client/usager						
	122.4 Guider, accompagner le client/usager						
	122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager						
	122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information						
	122.7 Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur						
	123.1 Accompagner et assister les clients/usagers						
	123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques						
	123.3 Porter les premiers secours						
	124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente						
	124.2 Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager						
	124.3 Relancer le collaborateur concerné par la visite						
	125.1 Inscrire un rendez-vous						
	125.2 Retranscrire une demande verbale						
	125.3 Transmettre, diffuser un message						
	131.1 Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager						

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

	131.2 Conclure l'échange et saluer le client/usager						
<b>A2</b>  <b>L'accueil téléphonique</b>	211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard 211.2 Accueillir, saluer, se présenter 221.1 Identifier l'interlocuteur 221.2 Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange 221.3 Cerner la nature de la demande et reformuler 222.1 Exploiter les supports de l'accueil téléphonique 222.2 Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande 222.3 Annoncer l'interlocuteur et sa demande 223.1 Sélectionner et donner les informations nécessaires 223.2 Rendre compte des demandes récurrentes 224.1 Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur 224.2 Proposer une solution alternative à la demande 225.1 Remplir un document-type 225.2 Retranscrire la demande explicitement 225.3 S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire 226.1 Respecter les consignes et la demande 226.2 Noter clairement le rendez-vous 226.3 Informer clairement l'interlocuteur 227.1 Vérifier la satisfaction de la demande 227.2 Conclure l'échange et saluer 227.3 Evaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique						
<b>A3</b>  <b>La gestion de la fonction accueil</b>	311.1 Rendre opérationnel son environnement de travail 311.2 Organiser et hiérarchiser ses activités 311.3 Enregistrer et classer les informations utiles 311.4 Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies 312.1 Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil 312.2 Actualiser les informations liées à l'accueil 312.3 Gérer la signalétique 312.4 Concevoir de courts messages écrits et oraux 313.1 Contrôler, filtrer les accès 313.2 Réduire et gérer les tensions 321.1 Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques 321.2 Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente 321.3 Renseigner les documents de suivi de flux 321.4 Organiser l'attente des clients/usagers 322.1 Collecter les informations 322.2 Saisir et traiter les données dans un tableur 322.3 Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes 322.4 Interpréter les résultats 322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée 331.1 Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services 331.2 Prendre en notes et transmettre des consignes 331.3 Assurer la circulation des consignes 331.4 Mutualiser les informations 331.5 Travailler en équipe 332.1 Maîtriser le référentiel qualité 332.2 Recueillir les remarques non sollicitées 332.3 Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions 332.4 Fixer et mesurer des indicateurs de qualité						
<b>A4</b>	411.1 Identifier et caractériser l'offre de l'organisation 411.2 Caractériser la clientèle ou les usagers de l'organisation 411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers 412.1 Cerner les besoins du client/usager 412.2 Sélectionner une offre adaptée 412.3 Argumenter et répondre aux objections 412.4 Remplir un contrat de vente 412.5 Conclure la vente 412.6 Prendre congé 413.1 Etablir les documents commerciaux (devis, facture)						

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

<b>La vente de services ou de produits associée à l'accueil</b>	à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI				
	413.2 Réaliser les opérations d'encaissement				
	413.3 Renseigner la base de données commerciales				
	413.4 Utiliser les logiciels de simulation de financement				
	413.5 Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier				
	413.6 Gérer les situations de refus de crédit				
	421.1 Cerner les motifs d'insatisfaction du client, de l'utilisateur				
	421.2 Identifier l'offre après vente adaptée				
	421.3 Prendre en charge la réclamation				
	421.4 Evaluer le coût des réclamations				
	421.5 Mettre à jour la base de données commerciales liée à la réclamation				
	422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction				
	422.2 Remonter l'information auprès des services concernés				
	422.3 Mettre à jour la base de données commerciales				
	422.4 Proposer des offres de fidélisation au client				
	422.5 Calculer et analyser les coûts induits par une action de fidélisation				
<b>A5</b> <b>Activités administratives connexes à l'accueil</b>	511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée				
	511.2 Saisir, mettre en page et éditer une lettre				
	512.1 Classer le courrier en fonction de sa nature				
	512.2 Tenir un état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel				
	512.3 Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie				
	513.1 Mettre sous pli et affranchir				
	513.2 Compléter le registre de départ				
	513.3 Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie				
	513.4 Assurer le suivi des plis et colis				
	521.1 Gérer un planning de réservation				
	521.2 S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel				
	521.3 Enregistrer et suivre le prêt de matériel				
	521.4 Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents				
	522.1 Identifier les besoins du client				
	522.2 Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client				
	522.3 Enregistrer la demande et effectuer la réservation				
	522.4 Suivre la demande et effectuer la livraison				
	522.5 Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte				
	531.1 Vérifier et mettre à jour le planning des commandes				
	531.2 Passer une commande				
	531.3 Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites)				
	532.1 Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés				
	532.2 Emettre des réserves en fonction des procédures				
	532.3 Enregistrer les entrées de produits				

### Unités constitutives d'enseignement général

#### Unité (U11, épreuve E1) : Economie –Droit

L'unité est définie au regard des capacités et compétences mentionnées dans l'arrêté fixant les programmes d'enseignement d'économie - droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

#### Unité (U12, épreuve E1) : Mathématiques

L'unité de mathématiques englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant notamment le programme d'enseignement de mathématiques (groupement C) pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U33, épreuve E3) : Prévention – Santé - environnement

L'unité englobe l'ensemble des connaissances et capacités mentionnées dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de Prévention – santé - environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

## Baccalauréat professionnel : accueil relations clients et usagers

### Unité (U41, épreuve E4) : Langue vivante 1

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U42, épreuve E4) : Langue vivante 2

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U51, épreuve E5) : Français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n°2 du 19 février 2009).

### Unité (U52, épreuve E5) : Histoire, géographie et éducation civique

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de l'histoire et de la géographie pour les classes préparatoires français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

### Unité (U6, épreuve E6) : Arts appliqués et cultures artistiques

L'unité englobe l'ensemble des capacités et compétences énumérées par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009)

### Unité (U7, épreuve E7) : Education physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

### Unité (UF1, épreuve EF) : Langue vivante

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général.