

Activité 1 : Accueil multicanal (Information, orientation et conseil)

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme est l'interface entre l'organisation et le public accueilli. Il exerce son activité en présentiel et/ou à distance, dans un environnement fixe ou en itinérance. Il contribue directement à la qualité de service de l'organisation en tant que premier interlocuteur de ce public. Il est confronté à une grande diversité de situations plus ou moins complexes et mène couramment plusieurs tâches simultanément. Il doit respecter des procédures et des chartes, tout en étant amené à prendre des initiatives et des responsabilités. Il peut agir en tant que personnel de l'organisation ou en tant que personnel mis à disposition par un prestataire.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
<ul style="list-style-type: none"> • Identification, caractérisation du public accueilli • Analyse, étude de la demande • Traitement de la demande <ul style="list-style-type: none"> - Information - Orientation, réorientation - Aide, conseil, accompagnement • Gestion des flux • Gestion de conflit • Gestion simultanée des activités 	<ul style="list-style-type: none"> - bases de données, annuaire interne, organigramme - procédures, charte d'accueil - outils de communication - système d'information - logiciels et applications informatiques - lecteurs optiques et magnétiques - bornes interactives et automates 	<p>En tant qu'interface, le personnel d'accueil peut être en relation avec l'ensemble des services de l'organisation et tout autre service externe.</p> <p>Il travaille en étroite collaboration avec l'équipe de l'accueil et avec les personnes chargées de la sécurité</p>

Résultats attendus

- Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction
- Optimiser la gestion des flux
- Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation
- Assurer la continuité du service

Activité 2 : Interface à des fins organisationnelles

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme exerce son activité à l'interne avec les services de l'organisation et à l'externe avec différents partenaires et prestataires de services. Il applique les procédures et prend les initiatives qui lui semblent nécessaires. Afin d'assurer un accueil de qualité, il gère l'information utile au service. Il est mobilisé ponctuellement dans la mise en œuvre de projet.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
<ul style="list-style-type: none"> • Recherche et exploitation de l'information • Enrichissement et actualisation de la base d'information • Organisation, classement et hiérarchisation de l'information • Compte rendu d'activité : report de l'activité, transmission et passation • Gestion de prestations internes et externes • Contribution à la mise en œuvre de projet 	<ul style="list-style-type: none"> - Outils numériques de gestion de l'information - Outils collaboratifs de gestion de l'information - Annuaire, organigramme - Plannings de réservation de salles, de prêt de matériel - Outils de communication - Bases de données 	<p>Le personnel d'accueil est en relation avec tous les services de l'organisation, les différents partenaires et les prestataires de service extérieurs</p>

Résultats attendus

- Disposer d'une base de données actualisée
- Traiter et transmettre une information utile et fiable
- Contribuer à la qualité des prestations internes et externes
- Participer efficacement à la mise en œuvre de projet
- Remonter des informations en temps voulu

Activité 3 : Interface dans la relation commerciale

Conditions d'exercice :

Le titulaire du diplôme participe aux actions qui visent à construire une relation commerciale stable et pérenne, en proposant une offre adaptée. Il interagit pour fidéliser le public. Il participe aux différentes actions pour mesurer et améliorer la satisfaction et la fidélisation. Il doit être attentif aux évolutions de l'environnement et à la politique de la concurrence.

Tâches	Contexte professionnel	
	Ressources	Relations
<ul style="list-style-type: none"> • Contribution au développement de la relation commerciale • Co-construction d'une offre adaptée • Exploitation et enrichissement des données commerciales • Contribution à la satisfaction et à la fidélisation du public • Gestion des réclamations 	<ul style="list-style-type: none"> - documentation - documents commerciaux - argumentaires et plans d'appel téléphonique - terminal de paiement électronique - bases de données, annuaire interne organigramme - procédures - résultats des mesures de satisfaction - outils de communication - logiciels et applications informatiques - bornes interactives et automates 	<p>Il est en relation permanente avec les personnes internes et externes de l'organisation.</p> <p>Il est en contact régulier avec le public de l'organisation et peut recourir au personnel interne pour répondre aux demandes</p>

Résultats attendus

- Proposer une offre adaptée
- Pérenniser la relation commerciale
- Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction