**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 |  |