

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

**ACCUEIL ET COMMUNICATION AU SEIN DE
L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 72 52 04 U21 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 701
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du ...
sur avis conforme du Conseil général**

ACCUEIL ET COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE OU DE L'INSTITUTION

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et, d'une manière générale, des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

Cette unité d'enseignement vise à permettre à l'étudiant à assurer l'accueil et la communication au sein de l'entreprise ou de l'institution :

- ◆ d'accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs ;
- ◆ de recevoir et émettre des appels téléphoniques ;
- ◆ de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite ;
- ◆ de gérer la communication numérique.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Pour l'UE : formation générale : Expression orale et écrite en français,

à partir de situations concrètes en relation avec la qualification professionnelle suivie et en respectant les règles d'usage en orthographe et en syntaxe :

- ◆ de produire des messages écrits simples, variés et correctement argumentés ;
- ◆ de s'exprimer oralement de manière cohérente, pertinente et argumentée dans des situations de communication variées ;
- ◆ d'identifier l'essentiel des informations contenues dans un message oral ou écrit ;
- ◆ de résumer des messages simples ;
- ◆ de transférer une information en utilisant un vocabulaire adapté au contexte et au destinataire du message.

Pour l'UE : formation générale : Mathématiques appliquées,

à partir de situations-problèmes choisies dans le cadre de futures activités professionnelles ou dans des situations de la vie courante, d'un point de vue mathématique,

de résoudre les éléments pertinents que sont :

- ◆ l'analyse des composants d'une situation,
- ◆ la modélisation d'une situation (transformation en un système d'équation du premier degré à deux inconnues),
- ◆ l'application d'une formule chiffrée nouvelle,
- ◆ l'utilisation adéquate des unités de grandeur,
- ◆ la représentation et l'interprétation d'un graphique simple,
- ◆ l'organisation d'un ensemble d'informations,
- ◆ l'interprétation des solutions.

Pour l'UE : ESI : méthodes de travail,

A partir d'une situation issue de la vie professionnelle, en lien avec des activités ou acquis à développer dans le cadre de leur formation, dans le respect des règles et usages de la langue française,

- ◆ de déterminer le problème à résoudre ;
- ◆ d'élaborer et de structurer la démarche à mettre en œuvre pour le résoudre ;
- ◆ de présenter le résultat de son travail.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « formation générale : Expression orale et écrite en français », code N° 04 17 01 U11 D1, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « formation générale : mathématiques appliquées », code N°01 11 06 U11 D1, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement « ESI – méthodes de travail », code N°97 11 11 U11 D2, classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

*dans le respect des tableaux annexés (« Profil d'évaluation » du SFMQ),
au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise,
en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant
dans le profil d'évaluation en annexe :*

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

*en tenant compte des critères incontournables et des indicateurs globalisants incontournables se
trouvant dans ce même profil d'évaluation,
de réaliser les tâches suivantes :*

- ◆ d'accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs ;
- ◆ de recevoir et émettre des appels téléphoniques ;
- ◆ de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite ;
- ◆ de gérer la communication numérique.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le niveau d'organisation : la capacité d'organisation de l'environnement spatial et matériel propre, la maîtrise gestuelle,
- ◆ le niveau de cohérence : la capacité à établir une majorité de liens logiques pour former un ensemble organisé,
- ◆ le niveau de précision : la clarté, la concision, la rigueur au niveau de la terminologie, des concepts et des techniques/principes/modèles,
- ◆ le niveau d'intégration : la capacité à s'approprier des notions, concepts, techniques et démarches en les intégrant dans son analyse, sa pratique ou la recherche de solutions,
- ◆ le niveau d'autonomie : la capacité à faire preuve d'initiatives démontrant une réflexion personnelle basée sur une exploitation des ressources et des idées en interdépendance avec son environnement.

4. PROGRAMME DES COURS

L'étudiant sera capable :

*au départ d'une situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle...),
en travaillant individuellement dans les limites de ses responsabilités en s'adaptant à toute situation
d'accueil et de communication,
en travaillant en autonomie pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes
reçues,
en disposant d'installations, d'équipements et de matériel,
dans le respect des consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant,
en disposant de documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures,
organigramme, courrier...),*

4.1. Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution : cours technique

◆ d'accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs :

- d'identifier les techniques générales d'accueil (enregistrement, badges, laissez-passer, relevé d'identité, clôture de l'accueil...);
- de décrire les formules de politesse, les règles de courtoisie et les usages de l'entreprise;
- de définir le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise;
- de différencier les techniques de base de la communication verbale et non verbale (émetteur et récepteur);
- de décrire l'écoute active;
- d'identifier les techniques de base de la communication écrite;
- d'identifier les techniques de base de la gestion de conflits et de plaintes;
- d'identifier les techniques de base de prise de notes;
- d'explicitier les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques;
- de décrire les bonnes pratiques de la rédaction d'un message papier et numérique;
- d'identifier les techniques et logiciels de planification (calendrier électronique...);
- d'explicitier la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...);
- de décrire la localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau;
- d'identifier la gestion adéquate des panneaux de signalisation et supports d'information;
- d'explicitier les règles déontologiques et d'éthique applicables à la fonction;
- de déterminer les registres de langage adapté;
- d'identifier sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction;
- d'explicitier les règles de base s'appliquant à l'utilisation et à l'entretien des fournitures de bureau et de l'équipement matériel et informatique (espace de stockages, accès intra/internet, périphériques...);
- d'explicitier les règles liées à l'ergonomie et à la manutention;
- de décrire les principes du service au client;
- d'identifier les procédures à appliquer aux problèmes courants;

◆ de recevoir et émettre des appels téléphoniques :

- d'explicitier les différentes fonctionnalités d'un poste téléphonique, d'un central téléphonique, d'un répondeur...;
- de décrire les formules de politesse, d'accueil téléphonique et les usages de l'entreprise;
- d'explicitier l'écoute active;
- de décrire les règles déontologiques et d'éthique applicables à la fonction;
- de distinguer les situations de communication (appel de correspondants, commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements...);
- d'explicitier les techniques de base de la communication verbale et non verbale (émetteur et récepteur);

- d'expliciter les techniques de base de la communication écrite ;
 - d'expliciter les techniques de base de prise de notes ;
 - d'expliciter la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...);
 - d'identifier les outils complémentaires (répertoire, fiche message, fiche mémo, document préétabli...);
 - d'identifier sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction ;
 - de définir le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise ;
 - d'identifier les différentes procédures applicables en fonction du type de demande ;
 - de décrire les bonnes pratiques de la rédaction d'un message papier et électronique ;
 - d'expliciter les fonctionnalités des applications numériques utilisables en entreprise ; pour passer des appels téléphoniques ou vidéos via Internet ;
 - d'identifier les techniques de base de la gestion de conflits et de plaintes ;
 - d'identifier les techniques et logiciels de planification (calendrier électronique...);
 - d'identifier les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques ;
 - de décrire les règles liées à l'ergonomie et à la manutention ;
 - de décrire les principes du service au client ;
 - d'identifier les procédures à appliquer aux problèmes courants ;
- ◆ **de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite :**
- de décrire les principales fonctions de gestion de dossiers et de fichiers numériques (arborescence, métadonnées...);
 - d'expliquer les techniques courantes de classement (alphabétique, numérique, thématique, chronologique...);
 - d'expliciter les systèmes d'archivage ;
 - de déterminer la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...);
 - de distinguer les différents types de documents RH, comptables et commerciaux (courriers, factures, demandes de prix, fiche pré imprimée, publicités...) sur différents supports ;
 - de décrire les règles de réception, d'enregistrement et de distribution des différents types de documents ;
 - d'expliciter les méthodes de réalisation d'un publipostage ;
 - de définir le vocabulaire professionnel lié aux activités de l'entreprise ;
 - de décrire les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel) ;
 - de décrire les règles liées à l'ergonomie et à la manutention ;
 - d'identifier les principes d'organisation du travail et de gestion du temps ;
 - d'identifier sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction ;

- de distinguer les éléments constitutifs d'un courrier (date, expéditeur, objet, référence, destinataire, formule de politesse adéquate, pagination, annexes, signature...);
- de décrire la localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau;
- d'explicitier les fonctions de base des logiciels bureautiques et des applications informatiques;
- de décrire les règles standards de réception, d'envoi de courriers normalisés et non normalisés (recommandés, colis, traitement des retours de courrier...);
- de décrire les bonnes pratiques de rédaction d'un document professionnel à partir d'un modèle ou de consignes;
- de décrire les usages de l'entreprise en matière de mise en page et de présentation des documents;
- de décrire les règles d'orthographe, de syntaxe, de grammaire et de ponctuation
- de caractériser les fonctionnalités du petit et grand matériel de bureau (photocopieuse, imprimante, scanner...);
- de décrire la procédure de sauvegarde des données, des courriers et des documents;
- de décrire les principes du service au client;
- de décrire les procédures à appliquer aux problèmes courants;

◆ **de gérer la communication numérique :**

- de distinguer les différents types de documents RH, comptables et commerciaux (courriers, factures, demandes de prix, fiche pré imprimée, publicités...) sur différents supports;
- de décrire les principes et les règles applicables en matière d'informatique écoresponsable, de sécurité des systèmes d'information et de protection des données à caractère personnel (RGPD : règlement général de l'Union européenne relatif à la protection des données à caractère personnel);
- d'identifier sa position dans l'organisation, l'organigramme et les limites de sa fonction;
- d'explicitier les fonctions de base d'un logiciel de messagerie électronique et les éléments constitutifs d'un courrier électronique;
- d'explicitier les paramètres d'une identité numérique (individuelle et organisationnelle);
- d'identifier les applications de communication numérique utilisables en entreprise (chat, intranet, internet et espace virtuel de travail collaboratif...);
- d'explicitier la navigation sur un site web, les fonctionnalités d'un moteur de recherche et la pertinence des informations recueillies;
- de définir le vocabulaire professionnel lié aux activités en entreprise;
- d'explicitier la logique d'organisation, les valeurs et la structure d'une entreprise (les départements, les différents produits et services, l'organigramme, la charte graphique...);
- de décrire les règles de sécurité de base et l'utilité d'un logiciel antivirus;
- d'identifier les outils de travail collaboratif;
- de situer la localisation, le partage des dossiers, leur utilisation en équipe ou en réseau;

- de décrire les principes du service au client ;
- d'identifier les procédures à appliquer aux problèmes courants.

4.2. Accueil au sein de l'entreprise ou de l'institution : laboratoire

◆ d'accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs :

- d'assurer un accueil professionnel (saluer le visiteur, se présenter, présenter l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite, traiter la demande ou orienter le visiteur vers le service ou la personne concernée...) ;
- d'écouter activement ;
- de gérer toute situation particulière d'accueil en sachant appliquer la procédure en cas de problème ;
- de prendre note des messages et les transmettre, via différents outils papier et électroniques ;
- d'utiliser et gérer des agendas, papier et électronique ;
- de participer à la valorisation de l'entreprise par le respect des codes relatifs à son image (code vestimentaire...) ;
- de prendre connaissance et appliquer le règlement de travail ;
- de maintenir un espace d'accueil ordonné, organisé, convivial et rangé ;
- de gérer les supports d'information (tableaux, valves, panneaux d'orientation...) ;
- d'appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité, de discrétion ;
- d'appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction ;
- d'appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) ;
- de situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de la société, du service ;
- de communiquer les données techniques et commerciales aux clients, vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) ;

◆ de recevoir et émettre des appels téléphoniques :

- d'assurer un accueil téléphonique professionnel (se présenter, présenter l'organisation, identifier l'interlocuteur et l'objet de son appel, traiter la demande ou orienter l'interlocuteur vers le service ou la personne concernée...) ;
- d'écouter activement ;
- d'émettre des appels (préparer son appel par écrit, naviguer dans un accueil automatisé, laisser un message sur répondeur...) ;
- d'assurer le suivi des appels entrants (enregistrer un message d'accueil, filtrer, évaluer la priorité de la demande, mettre l'interlocuteur en attente, transmettre l'appel, inciter à retéléphoner, prendre un message et le transmettre, consulter l'agenda...) ;
- de gérer tout appel particulier en sachant appliquer la procédure en cas de problème ;
- d'utiliser les équivalents numériques des outils téléphoniques ;
- d'utiliser et gérer des agendas papier et électronique ;
- de participer à la valorisation de l'entreprise par le respect des codes relatifs à son image (code vestimentaire...) ;

- d'appliquer le règlement de travail ;
 - d'appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité et de discrétion ;
 - d'appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction ;
 - d'appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) ;
 - de communiquer les données techniques et commerciales aux clients, vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) ;
 - de proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...) ;
- ◆ **de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite :**
- d'organiser son espace et poste de travail physique ;
 - de s'identifier sur le réseau, interpréter les messages d'alerte ;
 - d'appliquer le système d'organisation et de classement des dossiers ;
 - de réceptionner et distribuer le courrier entrant en appliquant les procédures de l'entreprise ;
 - de traiter le courrier sortant en repérant les éléments constitutifs afin d'en assurer le suivi adéquat ;
 - de contribuer à la gestion des courriers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) ;
 - d'identifier sa position dans l'organisation et connaître les limites de sa fonction ;
 - d'assurer la propreté, la sécurité et l'entretien du matériel de bureau, y compris son équipement informatique ;
 - d'appliquer les règles de politesse et de courtoisie tout en faisant preuve de diplomatie, d'empathie, d'assertivité et de discrétion ;
 - d'appliquer les règles déontologiques et d'éthiques de la fonction ;
 - de communiquer les données techniques et commerciales aux clients et aux vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) ;
 - d'appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...) ;
 - de proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...) ;
- ◆ **de gérer la communication numérique**
- de maîtriser son empreinte numérique et celle de l'entreprise (e-réputation, médias sociaux...) ;
 - d'utiliser les différents canaux numériques (chat interne, intranet, internet ...) ;
 - d'évaluer la fiabilité des sources d'information des différents canaux numériques (chat, intranet, internet, espace virtuel de travail collaboratif...) ;
 - de travailler en mode collaboratif ;
 - de communiquer les données techniques et commerciales aux clients et aux vendeurs (délais de fabrication, de livraison, disponibilité des produits, prix, modalités de paiement...) ;
 - de contribuer à la gestion des dossiers comptables, commerciaux et RH (rassembler, trier, classer et archiver les documents...) ;

- d'appliquer les principes et les règles liés au service à la clientèle (avoir le souci de la qualité du service rendu, le souci du client/fournisseur et de sa satisfaction, être orienté client et qualité du service...);
- de proposer des solutions aux problèmes courants (livraison, garantie...).

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution : cours technique	CT	B	36
Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution : laboratoire	CT	S	92
7.2. Part d'autonomie		P	32
Total des périodes			160

8. ANNEXE : « PROFIL D'EVALUATION » DU SFMQ - REFERENCES POUR L'EVALUATION

PROFIL D'ÉVALUATION

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA1

Accueil et communication au sein de l'entreprise ou de l'institution

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Accueillir et orienter les clients, fournisseurs, visiteurs
- Recevoir et émettre des appels téléphoniques
- Gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite
- Gérer la communication numérique

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (étude de cas, jeu de rôle...)
- Epreuve individuelle

Complexité

- Travail individuel dans les limites de ses responsabilités en s'adaptant à toute situation d'accueil et de communication
- Accueil en face à face de 2 interlocuteurs différents au minimum : une situation d'accueil en face à face aura lieu en même temps qu'un appel téléphonique
- Communication téléphonique : 1 appel entrant minimum et 1 appel sortant minimum
- Gestion du courrier ou tout autre document de chaque type au moins : RH, comptable et commercial
- Gestion du courrier papier : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum
- Gestion du courrier électronique : 3 entrants minimum et 3 sortants minimum (répondre à un mail de demande d'information sur l'entreprise, répondre à une demande de RDV...)
- Une situation de conflit à gérer : client mécontent d'un produit, de l'accueil reçu...

Autonomie

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation

- Temps minimum : 60 minutes
- Temps maximum : 180 minutes

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant)

Installations, équipements et matériel : cf. Profil d'équipement UAA1

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant

- documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier...)

Remarque : les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

Cadre de référence d'évaluation du SFMQ

CRITERES INCONTOURNABLES ¹	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG ² Oui/Non
Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face	1.1 la communication verbale est adéquate	
	1.2 la communication non verbale est adéquate	
	1.3 la situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint	
Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique	2.1 les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement	
	2.2 les appels téléphoniques sortants sont traités professionnellement	
Critère 3 : qualité de la communication numérique	3.1 La communication numérique est gérée professionnellement	
Critère 4 : rigueur du travail administratif	4.1 Le courrier ou tout document écrit (papier et électronique) est géré professionnellement	

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 1)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : qualité de l'accueil en face à face

1.1 La communication verbale est adéquate :

- les règles de politesse et de courtoisie sont appliquées
- le débit est correct, les formules d'accueil sont appliquées
- l'écoute active (questionnement, reformulation) est utilisée et le collaborateur administratif fait preuve de disponibilité
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée

¹ *Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :*

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

² *Le seuil de réussite est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »*

- le registre du langage est adapté à la pratique de l'entreprise

1.2 La communication non verbale est adéquate :

- le sourire, le regard, la posture, la gestuelle sont adéquats
- la maîtrise de soi face à toute situation est démontrée
- la présentation personnelle est adaptée au contexte et au visiteur

1.3 La situation d'accueil est résolue – le résultat est atteint :

- les informations communiquées au visiteur sont appropriées à la situation
- le visiteur est orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite
- les outils de l'accueil sont correctement utilisés

Critère 2 : qualité de l'accueil téléphonique

2.1 Les appels téléphoniques entrants sont traités professionnellement :

- les appels téléphoniques sont réceptionnés sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés
- la compréhension est vérifiée via la reformulation ou la synthèse
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

2.2 Les appels téléphoniques sortants sont émis professionnellement :

- les appels téléphoniques sont émis sans attente, avec un langage poli, respectueux
- les formules d'usage sont utilisées en début de communication
- les formules d'usage sont utilisées en fin de communication
- la voix est adéquate : le ton, le volume, l'élocution et le débit sont adaptés
- l'objet de l'appel est formulé clairement
- le registre du langage est adapté au contexte et à l'interlocuteur

Critère 3 : qualité de la communication numérique

La communication numérique est gérée professionnellement :

- Les fonctionnalités des logiciels numériques de communication sont connues et utilisées correctement (agenda mis à jour...)
- Le traitement des mails est assuré correctement
- Le mail comporte toutes les mentions d'usage nécessaires et respecte les règles d'orthographe, de grammaire, de syntaxe, de mise en page...
- La validité des informations reçues et recherchées est vérifiée

- Les données à caractère personnel sont préservées

Critère 4 : rigueur du travail administratif

Le courrier ou tout document écrit est géré professionnellement :

- Le courrier est distribué dans les services adéquats
- Le courrier est enregistré, classé et archivé selon les règles d'usage
- L'expédition du courrier respecte les formes exigées
- L'espace de travail est organisé de manière adéquate
- Les procédures de l'entreprise sont respectées