

Aide à une évaluation des compétences professionnelles par profil

Aide à une évaluation des compétences par profil du bloc de compétences 1 : Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil

ITEM/Compétences	MI	MF	MS	TBM
Gérer simultanément les activités				
Les activités et les priorités sont repérées	Toutes les activités à conduire ne sont pas identifiées et ne sont pas priorisées.	Les activités sont repérées mais ne sont pas priorisées ; certaines activités ne sont ni identifiées ni priorisées.	Les activités sont identifiées et priorisées .	Les activités identifiées et priorisées permettent leur mise en œuvre de manière optimale.
La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités	Les activités sont très partiellement organisées et pas ou peu coordonnées avec l'équipe.	Les activités sont organisées mais sont partiellement coordonnées avec l'équipe ; les activités sont coordonnées avec l'équipe mais partiellement organisées.	Les activités sont organisées et coordonnées avec l'équipe.	Les activités organisées et coordonnées avec l'équipe permettent leur réalisation fluide et efficace.
Repérer et gérer les aléas	Les aléas sont partiellement repérés et mal gérés.	Tous les aléas sont repérés mais mal gérés ; certains aléas sont repérés et gérés.	Les aléas sont repérés et gérés.	Les aléas repérés et gérés permettent la réalisation efficace de toutes les activités.
Prendre contact avec le public				
Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur	Les caractéristiques du public sont très partiellement repérées et ne permettent pas de situer le visiteur.	Les caractéristiques du public sont en partie repérées et permettent une identification approximative du visiteur.	Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer correctement le visiteur.	Le repérage des caractéristiques du public permet une prise de contact réussie.
Les salutations sont adaptées	Les salutations sont très succinctes.	Les salutations sont présentes mais non adaptées.	Les salutations sont adaptées.	Les salutations adaptées permettent une prise de contact efficace.
Identifier la demande				
Le niveau de complexité de la demande est repéré	La demande est très partiellement repérée.	La demande est repérée mais son niveau de complexité mal appréhendé.	Le niveau de complexité de la demande est correctement repéré.	Le repérage du niveau de complexité de la demande contribue à la compréhension précise des attentes du public.
L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces	L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations sont très partiels et ne permettent pas d'identifier la demande.	L'écoute, le questionnement, les échanges et reformulations approximatifs permettent une identification partielle de la demande.	L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations corrects contribuent à l'identification de la demande.	L'identification de la demande validée par le visiteur permet la compréhension précise de la demande.
Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée	Les besoins sont très partiellement cernés.	Certains besoins sont cernés, ce qui ne permet pas une identification complète de la demande.	Les besoins sont cernés et la demande identifiée.	Les besoins cernés, validés par le visiteur, permettent une identification précise et complète de la demande.
Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées	Les règles de confidentialité et d'éthique sont très partiellement respectées.	Certaines règles de confidentialité et d'éthique sont prises en compte.	Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées.	Les règles de confidentialité et d'éthique appliquées permettent une confiance accrue du public.
Traiter la demande				
Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient	Les informations, outils ou relais professionnels sont très partiellement mobilisés pour traiter la demande.	Certaines informations, outils ou relais pertinents sont mobilisés pour traiter la demande ; certains moyens mobilisés ne le sont pas à bon escient.	Les informations, outils ou relais professionnels sont mobilisés à bon escient pour traiter la demande.	Les informations, outils ou relais professionnels mobilisés à bon escient contribuent à un traitement efficace de la demande.
Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures	Peu d'échanges pertinents et l'intégration très approximative des procédures ne permettent pas la co-construction d'une réponse satisfaisante à la demande.	Des échanges pertinents mais l'absence de respect des procédures ne permettent la co-construction d'une réponse complète à la demande ; le respect des procédures mais l'insuffisance des échanges ne permettent pas la co-construction d'une réponse pleinement satisfaisante.	Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante.	Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante garantissant l'adaptation de la réponse à la demande et la confiance du public et de la hiérarchie.
La réponse est adaptée à la demande	La réponse n'est pas adaptée à la demande.	La réponse répond partiellement à la demande.	La réponse répond correctement à la demande.	La réponse correcte à la demande permet la satisfaction du public.

Gérer les flux				
Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux	Les indicateurs de mesure sont peu pertinents et peu adaptés à l'ampleur du flux	Les indicateurs de mesure sont pertinents mais non adaptés à l'ampleur du flux.	Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux.	Les indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l'ampleur du flux contribuent à la gestion fluide des flux.
Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte	Les signaux d'alerte sont très partiellement repérés et pris en compte.	Les signaux d'alerte sont repérés mais partiellement pris en compte.	Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte correctement.	Les signaux d'alerte repérés et pris en compte contribuent à la gestion fluide des flux.
Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente	Insuffisamment d'organisation personnel et/ou d'actions sont menées pour accompagner l'attente, avec une collaboration très partielle avec d'autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité).	Peu d'organisation personnel pour optimiser le temps d'attente. Certaines actions sont conduites pour accompagner l'attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée.	L'organisation personnelle permet de réguler les flux mais est perfectible. Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration constructive avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.	L'organisation personnelle est efficace et permet de réguler les flux. Toutes les actions menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettent une gestion optimale de l'attente.
Gérer les conflits				
Les signes de tension sont repérés	Les signes de tension sont très partiellement repérés.	Certains signes de tension sont repérés.	Les signes de tension sont repérés.	Les signes de tension sont repérés et permettent une anticipation claire de la gestion des conflits.
Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions	Les interactions insuffisantes ou peu pertinentes ne permettent pas d'apaiser les tensions.	Les interactions permettent d'apaiser partiellement les tensions.	Les interactions pertinentes permettent d'apaiser les tensions.	Les interactions pertinentes permettant d'apaiser les tensions préservent de conflits ultérieurs.
Des solutions adaptées à la résolution de conflits	Les solutions choisies sont peu adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions choisies sont partiellement adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions choisies sont adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions adaptées à la résolution des conflits garantissent une gestion optimale de l'accueil.

Aide à une évaluation des compétences par profil du bloc de compétences 2 : Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles

ITEM/Compétences	MI	MF	MS	TBM
Gérer l'information				
Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation	Les informations recueillies sont très partiellement pertinentes, fiables et utiles.	Certaines informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.	Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation.	Les informations pertinentes, fiables et utiles à l'organisation permettent une gestion optimale de la situation.
Le système d'information est utilisé de manière efficace	L'utilisation du système d'information ne permet pas une gestion satisfaisante de l'information.	L'utilisation du système d'information est partiellement efficace.	Le système d'information est utilisé de manière efficace.	Le système d'information utilisé de manière efficace permet une gestion optimale de l'information.
Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité	Le compte rendu d'activités ne permet ni une continuité satisfaisante du service ni le suivi correct de l'activité.	Le compte rendu d'activités permet partiellement la continuité du service et le suivi de l'activité.	Le compte rendu d'activités permet une continuité satisfaisante du service et un suivi correct de l'activité.	Le compte rendu d'activités permettant la continuité du service et le suivi de l'activité garantit la satisfaction des acteurs de l'organisation.
Gérer des prestations internes et externes				
Les besoins en prestation sont identifiés et la réponse est adaptée	Les besoins en prestation sont très partiellement identifiés et la réponse n'est pas adaptée.	L'identification approximative des besoins suscite une réponse partiellement adaptée.	Les besoins en prestation sont correctement identifiés et la réponse apportée est adaptée.	Les besoins en prestation correctement identifiés et une réponse adaptée permettent une gestion optimale des prestations internes et externes.
La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives	La qualité de la prestation est très partiellement évaluée et ne fait pas l'objet de mesures correctives.	La qualité de la prestation est évaluée mais ne fait pas l'objet de mesures correctives ; la qualité de la prestation est partiellement évaluée et fait l'objet de mesures correctives partielles.	La qualité de la prestation est évaluée correctement et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives pertinentes.	La qualité de la prestation correctement évaluée et faisant l'objet, le cas échéant, de mesures correctives permet une gestion optimale des prestations internes et externes présentes et ultérieures.
Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil				
L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet	L'action menée répond très partiellement aux enjeux du projet.	L'action menée répond de manière approximative aux enjeux du projet.	L'action menée répond correctement aux enjeux du projet.	L'action menée répondant correctement aux enjeux du projet nourrit sa mise en œuvre efficace.
La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante	La coordination très limitée entre les acteurs impliqués ne garantit pas une action performante.	La coordination limitée entre les acteurs impliqués permet une action partiellement efficace.	La coordination pertinente entre les acteurs impliqués garantit une action performante.	La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante et contribue à la mise en œuvre efficace de l'ensemble du projet.
Les points forts et les points faibles d'amélioration sont repérés et communiqués formellement	Les points forts et les points d'amélioration sont très partiellement repérés et non communiqués formellement.	Les points forts et points d'amélioration sont repérés mais non formellement communiqués ; certains points forts et/ou d'amélioration sont repérés et formellement communiqués.	Les points forts et les points d'amélioration sont correctement repérés et communiqués formellement.	Les points forts et les points d'amélioration repérés et communiqués formellement permettent une mise en œuvre présente et future optimale des projets liés à l'accueil.

Aide à une évaluation des compétences par profil du bloc de compétences 3 : Gérer la relation commerciale

ITEM/Compétences	MI	MF	MS	TBM
Contribuer au développement de la relation commerciale				
Connaissance de l'offre de l'organisation et de son public	L'offre et le public est insuffisamment connue et ne permet que peu d'apporter des réponses ou propositions adaptées	L'offre est partiellement connue et ne permet d'apporter que partiellement des réponses ou propositions adaptées à des demandes récurrentes	L'offre est connue et permet d'apporter des réponses ou propositions adaptées à des demandes récurrentes	L'offre est parfaitement maîtrisée et permet d'apporter des réponses ou propositions adaptées mêmes à des situations parfois complexes
Satisfaire et fidéliser le public				
Valorisation de l'offre et proposition adaptée de services adaptés à l'interlocuteur	Les propositions de services sont trop souvent peu adaptées à la demande de l'interlocuteur et ne valorisent pas l'organisation son offre	Les propositions de services sont parfois peu adaptées à la demande de l'interlocuteur et ne valorisent pas l'organisation son offre	Les propositions de services sont adaptées à la demande de l'interlocuteur mais ne valorisent pas toujours de manière optimale l'organisation son offre	Les propositions de services sont parfaitement adaptées à la demande de l'interlocuteur. L'image de l'organisation et de son offre est valorisée en permanence
Finalisation de l'offre et conclusion de vente	Un accompagnement permanent du stagiaire est nécessaire pour faire aboutir l'acte ou la vente	La prestation proposée aboutit à une vente ou conclusion de l'acte mais nécessite un accompagnement régulier du stagiaire	La prestation proposée aboutit à une vente ou conclusion de l'acte	La prestation proposée aboutit à une vente ou conclusion de l'acte de manière efficace
Satisfaction et fidélisation	Les actions menées ne permettent pas de concourir à une réelle satisfaction ou fidélisation du public	Les actions menées ne permettent que peu la fidélisation	Les actions menées permettent de satisfaire globalement le public et de le fidéliser en partie	Les actions menées permettent une satisfaction totale de du public et sa fidélisation
Gérer les réclamations				
Recueillir des réclamations et apporter une réponse	Les réclamations ne peuvent être recueillies et traitées sans accompagnement	Les réclamations sont recueillies mais le traitement nécessite un accompagnement régulier	Les réclamations sont recueillies et le traitement adapté	Les réclamations sont parfaitement recueillies et leur traitement permet de concourir au processus de fidélisation et à l'image de l'organisation
Rendre compte	Les réclamations ne sont pas remontées ou trop peu Le manque de précision des remontées est trop important	Les réclamations sont trop peu remontées et précises	Les réclamations sont remontées mais manquent parfois de précisions	Les réclamations font l'objet d'une remontée adaptée et permanente