

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be
www.enseignement.be

7. ECONOMIE

7.1. TRAVAIL DE BUREAU

ASSISTANT / ASSISTANTE DE RECEPTION - TELEPHONISTE

PROFIL DE FORMATION (Spécifique Art. 45/47)

PQ ayant généré le PF : Agent d'accueil

Accord du Conseil Général

Le 16 décembre 2004

LE METIER

Comme son nom l'indique, *l'assistant(e) de réception-téléphoniste*, appelé également *auxiliaire d'accueil* est amené(e)

- à recevoir, informer et orienter des visiteurs ou des clients ;
- à recevoir, transmettre ou filtrer des communications téléphoniques.

Ces fonctions postulent une bonne aptitude à l'oralité d'une part, un sens aigu du service et des relations humaines d'autre part. L'emploi s'exerce, à partir de consignes précises et sous la responsabilité d'un chef hiérarchique, en principe dans un hall de réception, seul ou en équipe selon le volume des activités et les flux de visiteurs. La fréquence des appels (signaux visuels et acoustiques) et la diversité des demandes nécessitent une vigilance permanente. Les lieux de travail sont multiples : entreprises, administrations publiques, centres hospitaliers, centres de loisirs, garages, associations diverses, etc.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des formateurs, des professionnels (studios et sociétés de production, indépendants, ateliers spécialisés) , du CEFORA, des syndicats qui, tant dans les groupes de travail qu'au sein de la Commission consultative, nous ont aidés à construire le présent profil de formation spécifique destiné à la formation en alternance et à l'enseignement secondaire spécialisé.

Le Président

Thierry Devillez

Les chargés de mission

Michel Arnold,
Jean-Paul Platevoet

TABLE DES MATIERES

Fonction 01	Accueillir des visiteurs, des clients (au téléphone, en face à face)	5
Fonction 02	Utiliser les outils de la communication et de l'information	9
Fonction 03	Participer à des activités de relations publiques	11
Fonction 04	S'intégrer dans le monde professionnel	13

Fonction 01 : Accueillir des visiteurs, des clients (au téléphone, en face à face)

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
<p>1.1 Recevoir des appels téléphoniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier l'interlocuteur, ▪ s'enquérir de l'objet de l'appel, ▪ transmettre. 	<p>1.1.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique.</p>	<p>CM</p>	<p>Dans des situations simulées de communication téléphonique, l'apprenant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ présente l'entreprise (le service), se présente ; ▪ adapte son niveau de langage à la situation et aux interlocuteurs.
	<p>1.1.2 Identifier le correspondant, l'objet de l'appel, les éléments d'information indispensables pour y donner suite.</p>	<p>CM</p>	<p>A partir de différents messages enregistrés, l'apprenant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifie précisément l'interlocuteur ; ▪ identifie l'(les) idée(e) principale(s) d'un entretien, d'une demande ;
	<p>1.1.3 Rédiger un mémo pour transmettre l'information à un tiers.</p>	<p>CM</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ note les informations utiles pour y donner suite ; ▪ fait un bref rapport oral de sa conversation ; ▪ rédige un mémo à l'intention d'un destinataire absent.
	<p>1.1.4 Réagir adéquatement aux situations professionnelles courantes.</p>	<p>CM</p>	<p>A partir de simulations et de consignes l'apprenant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ filtre les appels, oriente l'interlocuteur, met en attente, invite à prendre rendez-vous ; ▪ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières ; ▪ fait répéter ou épeler un nom, pose des questions, reformule les réponses au besoin ; ▪ informe l'interlocuteur à partir des données dont il dispose (fichier, agenda, organigramme, guides, annuaires, horaires, tarifs, etc.) ; ▪ prend congé de son interlocuteur. <p>Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.</p>
	<p>1.1.5 Utiliser les fonctions courantes d'un standard téléphonique : transmission d'appels, mise en attente,</p>	<p>CEP</p>	

	<i>programmation d'un rappel automatique, mise en mémoire de numéros, déviation, téléconférence, etc.</i>		
	<i>1.1.6 Recevoir, en langues étrangères, des messages oraux simples liés à des contacts professionnels courants.</i>	CEF	
1.2 Emettre des appels à partir de consignes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier le destinataire, ▪ laisser un message, ▪ transmettre. 	1.2.1 Appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation d'échange téléphonique.	CM	Cfr 1.1.1
	1.2.2 S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication telles que : <ul style="list-style-type: none"> ▪ appel de correspondants, ▪ commande, réservation, prise de rendez-vous, annulation, demande de renseignements, etc. 	CM	A partir de simulations et de consignes l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ appelle un correspondant; ▪ formule clairement sa demande; ▪ adopte une attitude adéquate face à des situations particulières (p.e. situations conflictuelles); ▪ pose des questions, reformule les réponses si besoin ; ▪ note les données principales de la conversation; ▪ informe l'interlocuteur à partir des données dont il dispose (fichier, agenda, organigramme, etc.) ; ▪ prend congé de son interlocuteur. Sa voix est bien posée, l'intonation et l'articulation sont correctes.
	1.2.3 Utiliser les fonctions courantes d'un répondeur.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ décode le mode d'emploi et les pictogrammes d'un répondeur; ▪ enregistre un message d'accueil selon des consignes.
	1.2.4 Laisser un message sur un répondeur.	CM	
	<i>1.2.5 Emettre, en langues étrangères, des messages oraux simples liés à des contacts professionnels courants.</i>	CEF	

1.3 Utiliser les sources d'information.	1.3.1 Identifier le mode de classement des sources d'information (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, annuaires), interpréter les abréviations et pictogrammes,	CM	L'apprenant (e) trouve rapidement dans diverses sources les informations qui lui sont demandées
	1.3.2 Identifier les services proposés par les différents opérateurs de téléphonie.	CEP	
1.4 Accueillir et orienter des visiteurs ou des clients.	1.4.1 Créer un espace d'accueil attrayant.	CEP	
	1.4.2 Repérer les comportements créant un climat relationnel favorable : tenue vestimentaire, soin, niveau de langage, élocution, attitudes non verbales, formules de salutation, etc.	CM	<p>Dans des situations professionnelles réelles ou simulées et à partir d'une grille d'observation donnée, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ adopte une tenue et une attitude correctes, ▪ applique les règles de courtoisie, ▪ évalue son comportement de manière critique.
	1.4.3 Connaître et appliquer les formules de politesse et les usages habituels dans une situation de communication en face à face.	CM	<p>A partir de situations simulées d'accueil d'un visiteur ou d'un client, l'apprenant(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ salue le visiteur, l'identifie, lui propose ses services, ▪ adapte son niveau de langage à l'interlocuteur, ▪ s'enquiert de l'objet de la visite, ▪ note éventuellement les renseignements indispensables pour y donner suite, ▪ informe l'interlocuteur à partir des informations dont il dispose, répond lui-même à ses questions ou l'oriente vers le service (la personne) compétent(e), ▪ a une attitude d'écoute, de disponibilité, de service, ▪ réagit en fonction des consignes ou de la situation (faire patienter, inviter à reprendre rendez-vous, proposer de la lecture, etc.),
	1.4.4 Délivrer, le cas échéant, les documents de contrôle de l'accès (enregistrement, badges, laissez-passer...) et accomplir les formalités requises (relevé d'identité, clôture de notes, etc.)	CM	<p>Dans des situations d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur), l'apprenant(e) applique correctement les consignes qui lui sont données.</p>

	1.4.5 Utiliser les supports d'information (tableaux, valves, panneaux d'orientation, etc.).	CM	Dans une situation d'accueil (au sein de l'établissement ou à l'extérieur) et à partir de directives l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ traduit une information pratique en un message simple, ▪ le dactylographie selon les normes (police de caractère, taille, etc.), ▪ réalise, à partir de directives reçues, une implantation adéquate des panneaux de signalisation et des supports d'information..
	1.4.6 Identifier : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les documents mis à la disposition du public, ▪ les tarifs, condition de séjour, prestations courantes, services annexes, etc. ▪ fournit des explications simples au public. 	CEP	
	1.4.7 Participer à la commercialisation des prestations en divers lieux d'accueil (administrations, hôtels, garages, entreprises, etc.) : produits « boutiques », locations diverses, services payants.	CM	L'apprenant(e) a une connaissance théorique <ul style="list-style-type: none"> ▪ des données figurant sur un rapport de caisse, ▪ des justificatifs indispensables, ▪ des différents modes de paiement.
	1.4.8 Situer la fonction d'accueil dans l'organigramme de la société (du service).	CM	L'apprenant(e) identifie les différents services et les niveaux de responsabilité d'un organigramme simple.
	1.4.9 Recevoir et émettre, en langues étrangères, des messages oraux simples, liés à des contacts professionnels courants.	CEF	
1.5 Gérer la planification des réservations sur le lieu de travail (bureaux, locaux spécialisés, etc.)	1.5.1 Appliquer les procédures fixées par l'entreprise ou le service.	CEP	
	1.5.2 Gérer la logistique d'une réunion (boissons, équipement technique, etc.)	CEP	

Fonction 02 : Utiliser les outils de la communication et de l'information

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
2.1 Tenir à jour des répertoires.	2.1.1 Utiliser les références courantes (fichiers, catalogues, répertoires, tarifs, dictionnaires, annuaires, etc.	CM	A l'aide de différentes sources et à partir de consignes, l'apprenant identifie le mode de classement des références, interprète les abréviations et les pictogrammes, trouve les informations demandées dans le temps alloué.
	2.1.2 Tenir à jour des utilitaires personnels: agendas, répertoires téléphoniques, répertoires d'adresses, etc	CEP	
	2.1.3 Consulter, compléter, modifier un agenda électronique.	CEP	
2.2 Utiliser une photocopieuse.	2.2.1 Programmer la duplication d'un document (code entrée, type d'impression, agrandissement et réduction, nombre de copies, marges, etc.)	CM	L'apprenant réalise correctement un tirage conforme aux instructions reçues.
	2.2.2 Réagir aux messages d'erreur courants indiqués par la machine et aux arrêts en cours de travail (bourrage, alimentation papier, encre, etc.)	CEP	
	2.2.3 Réaliser les travaux courants dans un service administratif et commercial: duplication, réalisation de transparents, etc.	CM	Cfr 3.2.1
	2.2.4 Assurer la maintenance courante.	CM	L'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ interprète les messages d'erreur de la machine, ▪ accomplit correctement des tâches de premier niveau (alimentation encre et papier, débouillage, etc.)

2.3 Exploiter les possibilités de communication offertes par les TIC	2.3.1 Chercher une information via Internet (coordonnées de sociétés, prix, relations avec des administrations publiques, horaires, etc.	CM	A partir de consignes, l'apprenant(e) <ul style="list-style-type: none"> ▪ sélectionne un moteur de recherche, ▪ produit les informations demandées.
	2.3.2 Envoyer et recevoir des informations par courrier électronique.	CM	L'apprenant(e), sous la responsabilité d'un chef de service : <ul style="list-style-type: none"> ▪ prépare le message selon les usages, ▪ envoie le message (y compris à plusieurs destinataires), ▪ joint des fichiers attachés, ▪ classe les messages (envoyés, reçus), ▪ gère le carnet d'adresses, ▪ envoie un courriel de manière autonome, ▪ imprime et assure l'acheminement des documents.

Fonction 03 : Participer à des activités de relations publiques

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
3.1 Participer à l'organisation d'une réunion, d'une manifestation de relations publiques, d'un salon, d'une inauguration, exposition, etc.	3.1.1 <i>Lister, sous la responsabilité d'un supérieur, les tâches à réaliser et le matériel à préparer.</i>	CEP	L'apprenant(e) rassemble et classe des documents de réponse ou d'évaluation.
	3.1.2 Collationner les réponses.	CM	
	3.1.3 Appliquer les consignes d'un supérieur relatives à la logistique de la manifestation: <ul style="list-style-type: none"> ▪ préparer matériellement les fardes d'information et/ou de documentation; ▪ préparer les badges; ▪ implanter les équipements et les supports d'information (tableaux, horaires, valves, transparents, etc.) ▪ etc. 	CM	
	3.1.4 <i>Assurer le service sur les lieux de la manifestation (boissons, buffet, vestiaire, etc.)</i>	CEP	
3.2 Accueillir les visiteurs (clients, spectateurs) sur les lieux de la manifestation et, le cas échéant, contrôler les accès.	3.2.1 <i>Identifier l'interlocuteur qui se présente et vérifier son droit d'accès (invitation, billets, etc.) lui délivrer, si nécessaire, un laissez-passer.</i>	CEP	
	3.2.2 <i>Guider le visiteur (le client) vers un service ou vers une place.</i>	CEP	
3.3 Accueillir les usagers de services publics ou privés (administration, Poste, hôpital, banque, etc.)	3.3.1 <i>Identifier l'interlocuteur qui se présente et vérifier son droit d'accès (invitation, billets, etc.) lui délivrer, si nécessaire, un laissez-passer.</i>	CEP	

	3.3.2 Repérer la demande du visiteur.	CEP	
	3.3.3 Identifier précisément la localisation des différents services afin d'orienter adéquatement l'utilisateur.	CEP	
	3.3.4 Le cas échéant, délivrer des services payants (vignettes, timbres, formulaires courants, etc.) ou gratuits (cartes, documentation, etc.).	CEP	

Fonction 04 : S'intégrer dans le monde professionnel

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) P.Q.	COMPETENCES DU (DES) P.Q. COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS COMP	INDICATEURS DE MAITRISE DE COMPETENCES
4.1 Communiquer avec la hiérarchie, les clients, les fournisseurs,...	4.1.1 <i>S'exprimer succinctement dans diverses situations de communication.</i>	CEP	
4.2 Actualiser ses informations.	4.2.1 <i>Classer tout document professionnel (revues, catalogues, etc.)</i>	CEP	
	4.2.2 <i>Se tenir au courant des évolutions de la profession.</i>	CEP	
4.3 Replacer son activité professionnelle dans le cadre général de l'entreprise et de son fonctionnement.	4.3.1 Identifier les activités des entreprises (activités) de l'amont (par exemple : entreprises clientes) et de l'aval (par exemple : les sous-traitants)	CM	L'apprenant(e) situe son activité dans une chaîne de production ou dans l'organigramme d'un service administratif.
4.4 Identifier les contraintes du métier	4.4.1 <i>Identifier les services, juridictions et organismes liés à la vie professionnelle.</i>	CEP	
	4.4.2 <i>Identifier ses droits et devoirs.</i>	CEP	
	4.4.3 <i>Respecter strictement les règles déontologiques spécifiques à la profession.</i>	CEP	
4.5 Développer des attitudes professionnelles.	4.5.1 <i>Organiser son travail.</i>	CEP	
	4.5.2 <i>S'inscrire dans une perspective de formation permanente :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ être disponible au renouvellement des techniques, ▪ s'auto-former aux upgrades des logiciels . 	CEP	

	4.5.3 Développer son autonomie, son sens des responsabilités, sa motivation.	CEP	
	4.5.4 Maîtriser le vocabulaire courant spécifique au domaine dans lequel s'exerce l'emploi (commercial, administratif, hospitalier, etc.)	CEP	
	4.5.5 Chercher constamment la qualité du service et la satisfaction de l'interlocuteur.	CEP	