

Missions confiées, en entreprise, aux apprentis(es) Préparant le BAC PRO Accueil Relation Clients et Usagers

L'ACCUEIL EN FACE A FACE

- La prise de contact
- Le filtrage
- L'analyse de la demande
- Le traitement de la demande : l'information, l'orientation, le conseil
- L'assistance et la prise en charge
- La gestion de l'attente
- La prise en note et la transmission de messages
- La prise de congé

LA GESTION DE LA FONCTION D'ACCUEIL

- La préparation de l'environnement de travail
- La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente)
- La contribution à la sécurité des personnes et des biens
- La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers
- La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil
- La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- La participation à la démarche qualité de l'accueil

L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

- La réception des appels entrants et internes
- La qualification, le filtrage
- Le transfert des appels
- Le conseil aux appelants
- La gestion des retours d'appels et des appels en attente
- La prise en note de messages et leur transmission
- La prise de rendez-vous
- La prise de congé

LES ACTIVITES ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL

- Le traitement des courriers prédéfinis
- La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée
- Le traitement et le suivi du courrier au départ
- La gestion des affectations de salles et la gestion du prêt de matériel
- La gestion des demandes de prestations de services externes
- Le suivi des commandes
- La réception de la livraison

LA VENTE DES SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIEE A L'ACCUEIL

- La préparation de la vente
- L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire
- Les opérations liées à la vente de services ou de biens
- Le traitement et le suivi des réclamations
- Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation