

BAC PRO ACCUEIL ET GESTION-ADMINISTRATION

14 élèves, 5 majeurs, 9 mineurs

Stages professionnels en entreprise sur Galway en Irlande pendant 4 semaines.

Période de stage du 10 au 6 mars 2020

Hébergement : dans les familles d'accueil

Domaine : métiers de l'accueil et gestion-administration

ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS

Types d'entreprises :

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Missions :

- Accueillir un client/usager
- L'orienter, le guider, le conseiller
- Accueillir par téléphone (si bon niveau)
- Effectuer les tâches administratives de l'accueil ou de la gestion (traitement de texte, classement.)

GESTION ADMINISTRATION

Types d'entreprises :

La mission globale du titulaire du baccalauréat professionnel Gestion Administration consiste à prendre en charge les activités relevant de la gestion administrative, principalement au sein d'entreprises de petite et moyenne taille (artisanat, commerces, TPE, PME-PMI, ETI), de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations.

Le Gestionnaire administratif prend en charge les activités administratives très marquées par les formalismes administratifs, réglementaires et juridiques.

Missions :

- gestion administrative des relations externes (avec les clients, les fournisseurs, les autres partenaires tels que banques, administrations)
- gestion administrative des relations avec le personnel
- gestion administrative interne
- gestion administrative des projets

Personne à contacter : Mme BEN OUHIBA (laurence.beaune@gmail.com)

BAC PRO ACCUEIL RELATION CLIENTS USAGERS
D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

NA Non acquis - CA en cours d'acquisition -PA partiellement acquis - A Acquis -		NA	CA	PA	A	
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée					
	Respect des procédures d'accueil					
	Sens du service, Empathie, courtoisie					
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)					
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes					
	Transmission d'une image positive de l'organisation					
	La prise de contact					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	Le filtrage					
	Identifier, contrôler la nature de la demande					
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande					
	Recours pertinent à la documentation					
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage					
	Prévenir les situations difficiles					
	L'analyse et le traitement de la demande					
	Écouter, questionner, qualifier la demande					
	Informar, orienter, conseiller					
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires					
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur					
	L'assistance et la prise en charge					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	La gestion de l'attente					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
La prise en notes et la transmission de messages						
Inscrire un rendez-vous, transmettre un message						
Diffuser aux destinataires correctement choisis						
La prise de congé						
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange						
Écoute des suggestions et critiques						
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer						
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	La tenue et le maintien des espaces communs					
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles					
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour					
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil					
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens					
	Contrôle et filtrage des accès					
Respect des procédures de sécurité						
Vigilance et réactivité.						
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs					
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels					
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux					
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente					

BAC PRO GESTION-ADMINISTRATION

<p align="center">GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS EXTERNES</p>	<p align="center">GESTION ADMINISTRATIVE DES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL</p>
<p align="center"><i>Aptitude générale : Maintenir la relation avec des tiers</i></p>	<p align="center"><i>Aptitude générale : renforcer les liens sociaux</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actualiser une base de données fournisseurs <input type="checkbox"/> Passer commande à des fournisseurs <input type="checkbox"/> Suivre le processus commande-livraison-facturation <input type="checkbox"/> Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité <input type="checkbox"/> Assurer des règlements à des fournisseurs <input type="checkbox"/> Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection <input type="checkbox"/> Actualiser une base de données clients <input type="checkbox"/> Assurer le traitement de devis et de commandes <input type="checkbox"/> Assurer le traitement administratif des livraisons et la Facturation <input type="checkbox"/> Suivre des règlements clients <input type="checkbox"/> Contrôler des opérations de trésorerie <input type="checkbox"/> Sélectionner des éléments nécessaires l'élaboration de déclarations fiscales <input type="checkbox"/> Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité <input type="checkbox"/> S'adapter à un contexte métier spécifique 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actualiser des dossiers de personnel dans le respect de la législation du travail <input type="checkbox"/> Décompter et planifier le temps de travail <input type="checkbox"/> Préparer et contrôler des déplacements <input type="checkbox"/> Apprécier la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel <input type="checkbox"/> Assurer des opérations administratives liées aux étapes d'un recrutement <input type="checkbox"/> Appliquer un programme d'accueil <input type="checkbox"/> Appliquer à chaque cas traité les règles spécifiques de suivi de carrière <input type="checkbox"/> Assurer des opérations administratives liées à la formation du personnel <input type="checkbox"/> Renseigner et contrôler la vraisemblance des états préparatoires aux bulletins de salaire <input type="checkbox"/> Renseigner des états préparatoires aux déclarations Sociales <input type="checkbox"/> Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts <input type="checkbox"/> Organiser des élections et des consultations d'instances Représentatives <input type="checkbox"/> Mettre à jour des indicateurs sociaux <input type="checkbox"/> Produire des supports associés aux procédures santé – Sécurité <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre des actions à destination du personnel
<p align="center">GESTION ADMINISTRATIVE INTERNE</p>	<p align="center">GESTION ADMINISTRATIVE DES PROJETS</p>
<p align="center">Aptitude générale : Améliorer la productivité administrative</p>	<p align="center">Aptitude générale : Accompagner des projets</p>
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Exploiter la veille et mobiliser des techniques de recherche <input type="checkbox"/> Mobiliser des techniques de production et de structuration de document <input type="checkbox"/> Organiser les informations pour les rendre disponibles aux Utilisateurs <input type="checkbox"/> Organiser la logistique administrative d'une réunion <input type="checkbox"/> Traiter le courrier entrant ou sortant <input type="checkbox"/> Traiter les appels entrants et sortants <input type="checkbox"/> Créer et maintenir un espace collaboratif <input type="checkbox"/> Installer un climat relationnel adapté à la demande <input type="checkbox"/> Veiller au caractère opérationnel et fonctionnel des espaces et des postes de travail <input type="checkbox"/> Assurer le suivi des contrats et des abonnements <input type="checkbox"/> Mettre à jour un état budgétaire et signaler les écarts <input type="checkbox"/> Anticiper les flux et le niveau d'un stock <input type="checkbox"/> Mettre à jour des agendas personnels et partagés <input type="checkbox"/> Programmer et coordonner des activités 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réaliser un descriptif de projet à partir d'éléments composites, adapté à différents acteurs <input type="checkbox"/> Constituer une base documentaire <input type="checkbox"/> Chiffrer et présenter des données budgétaires <input type="checkbox"/> Assurer les formalités liées à un projet <input type="checkbox"/> Suivre le déroulement d'un projet <input type="checkbox"/> Organiser la communication entre les acteurs d'un projet <input type="checkbox"/> Positionner une réunion dans le déroulement d'un projet <input type="checkbox"/> Organiser la mobilisation des moyens matériels nécessaires à un projet <input type="checkbox"/> Respecter une procédure de traitement des Dysfonctionnements <input type="checkbox"/> Valoriser des éléments nécessaires à l'évaluation d'un Projet <input type="checkbox"/> Proposer des mesures correctives d'ordre administratif <input type="checkbox"/> Mettre en œuvre des opérations de clôture