Consultation des détails des modules

Gérer la vie professionnelle au quotidien 1 - FORCM3

Code du module:	FORCM3
Unité capitalisable:	Assumer des tâches spécifiques liées à l'activité administrative et commerciale de l'entreprise (SPECI)
Profession:	Agent administratif et commercial - francophone
Diplôme / Certificat:	Diplôme d'aptitude professionnelle
Méthodes d'évaluation:	Evaluation continue des compétences

Grille d'évaluation du module en entreprise

1	L’apprenti est capable de présenter les activités (produits / services) de l’entreprise formatrice dans ses grandes lignes. Note maximale: 6

INDICATEURS

Les différents secteurs d’activités sont connus.
Les principales activités ainsi que les produits / services de l'entreprise sont répertoriés.

SOCLES

Le secteur d’activité de l’entreprise formatrice est identifié.
Les activités de l’entreprise ainsi que les produits / services sont correctement décrits.

2

L’apprenti est capable de gérer de manière professionnelle les appels téléphoniques.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les fonctionnalités du standard téléphonique sont connues.
Les règles de communication concernant la réception et l’émission des appels sont connues : • consignes en présence ou en l’absence de la personne demandée (filtrage, identification du service ou de la personne concernée, prise de notes des informations / messages, confidentialité ….); • préparation des informations et des sources d’informations (annuaires téléphoniques, renseignements/messages à fournir….); • utilisation appropriée des formules de politesse.

SOCLES

Le standard téléphonique est utilisé rationnellement et à bon escient.
Les règles de communication (langage, courtoisie...) sont appliquées.
Les consignes internes en vigueur sont respectées.
Les annuaires téléphoniques interne et externe sont disponibles.
Les informations saisies / fournies sont compréhensibles et exactes.
Les salutations à l’accueil et au départ sont polies et courtoises.

3

L’apprenti est capable d’accueillir professionnellement tout visiteur.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les principes de base de l’accueil d’un visiteur sont connus : • saluer le visiteur à l’arrivée, • interpréter correctement la démarche, • repérer l’interlocuteur/la personne de contact, • renseigner le visiteur ou le faire patienter, • orienter le visiteur ou décrire le chemin vers l’interlocuteur, • saluer le visiteur au départ.

SOCLES

L’accueil est conforme aux instructions reçues et aux règles de service.
Les formules de politesses à l’accueil et au départ sont appropriées.
L’organigramme et l’annuaire interne sont disponibles.
Le comportement individuel est approprié et valorise l’image de l’entreprise.

4

L’apprenti est capable de gérer de manière appropriée toutes sortes de messages reçus.

Note maximale: 12

INDICATEURS

Les procédures en vigueur et les démarches à entreprendre sont prises en considération.
Les principaux critères d’exploitation des messages (provenance, interlocuteurs, compréhension, urgences, qualité, coûts…) sont identifiés.

SOCLES

Les procédures et les consignes en vigueur sont strictement respectées.
Le choix des moyens disponibles mis en œuvre est judicieux.
L’interlocuteur est identifié et les coordonnées sont complètes et correctes.
Les informations saisies / fournies sont compréhensibles, complètes et exactes.
L’urgence est prise en considération.
Les messages sont transmis à la personne / au service concerné.

5

L’apprenti est capable de mettre à jour son carnet d’apprentissage et de le soumettre régulièrement à son employeur / tuteur.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Les rapports sont rédigés conformément aux compétences retenues dans les modules patronaux.
Les formulations sont compréhensibles.
La grammaire et l'orthographe sont vérifiés à l'aide des moyens à disposition.
Les documents collectés sont annexés.
Le carnet d’apprentissage est présenté régulièrement à l’employeur / au tuteur.

SOCLES

Les rapports requis sont intégrés dans le carnet d’apprentissage.
Les formulations sont claires, nettes et précises.
Les règles grammaticales et orthographiques sont appliquées.
Les annexes sont intégrées.
Le carnet d’apprentissage est disponible.

6

L’apprenti est capable d'agir en toutes circonstances avec respect.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Les règles de vie en société sont connues : • Respect d’autrui (loyauté, politesse, ponctualité...).

SOCLES

Les règles de vie en société sont appliquées.

7

L’apprenti est capable de faire preuve de discrétion dans le traitement des informations professionnelles.

Note maximale: 6

INDICATEURS

Les règles de discrétion et de confidentialité sont appliquées professionnellement au quotidien.

SOCLES

La discrétion est garantie en toutes circonstances.