

COMPETENCES

Métiers de l'Accueil Client

Activité 1: accueil multicanal information orientation et conseil

	Entreprise
Identification, caractérisation du public accueilli	
Analyse, étude de la demande	
Traitement de la demande -information -orientation, réorientation -aide, conseil, accompagnement	
Gestion des flux	
Gestion de conflit	
Gestion simultanée des activités	

Activité 2 : Interface à des fins organisationnelle

	Entreprise
Recherche et exploitation de l'information	
Enrichissement et actualisation de la base d'information	
Organisation, classement et hiérarchisation de l'information	
Compte-rendu d'activité : report de l'activité, transmission et passation	
Gestion de prestations internes et externes	
Contribution à la mise en œuvre de projet	

Activité 3: interface dans la relation commerciale

	Entreprise
Contribution au développement de la relation commerciale	
Co-construction d'une offre adaptée	
Exploitation et enrichissement des données commerciales	
Contribution à la satisfaction et à la fidélisation du public	
Gestion des réclamations	