

Consultation des détails des modules

S'orienter dans la formation et la vie professionnelle 2 - FOCMA4

Code du module:	FOCMA4
Unité capitalisable:	Contribuer aux activités commerciales et administratives 2 (ACOM2)
Profession:	Agent administratif et commercial - adultes francophones
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.