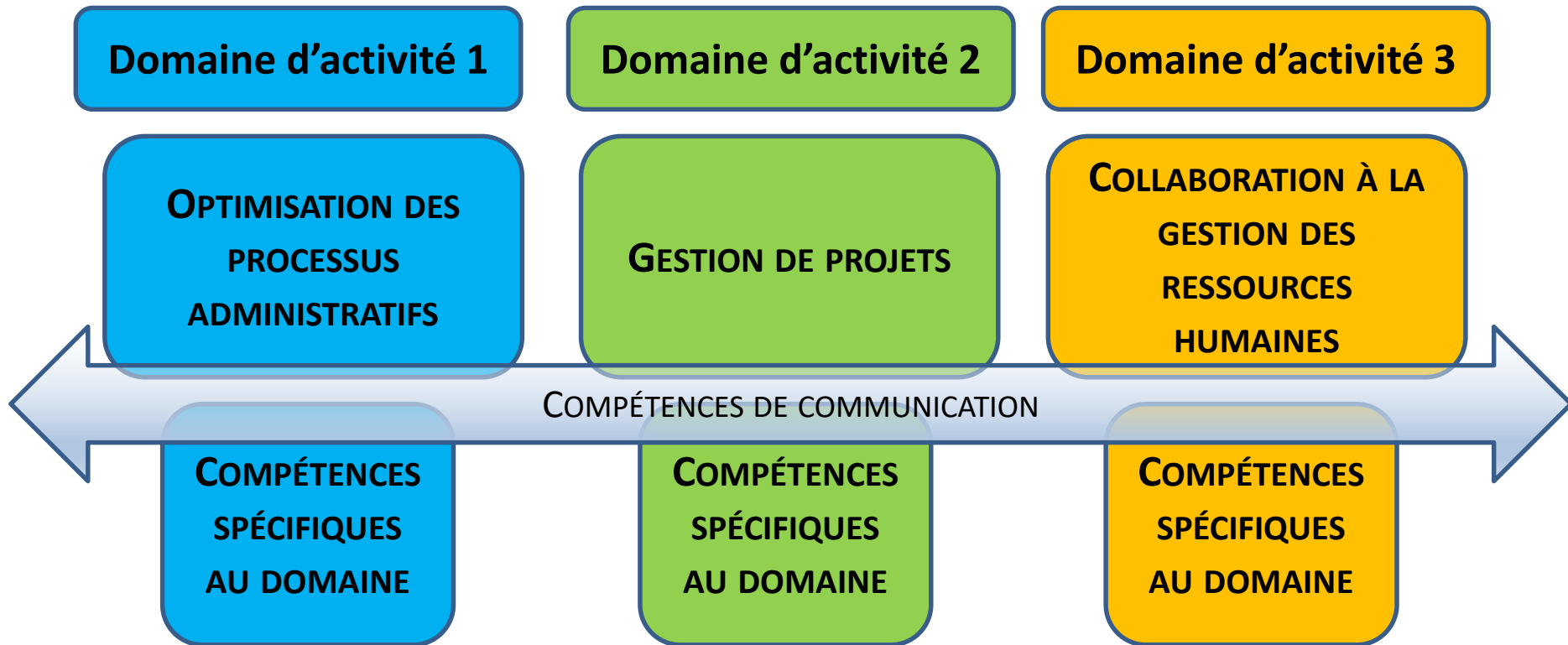


Approche Transversale



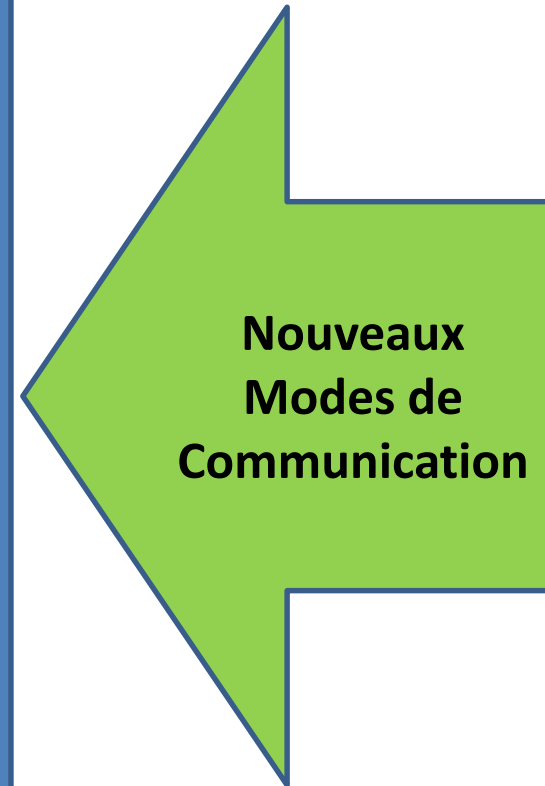
CHAMP DES COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

Double entrée



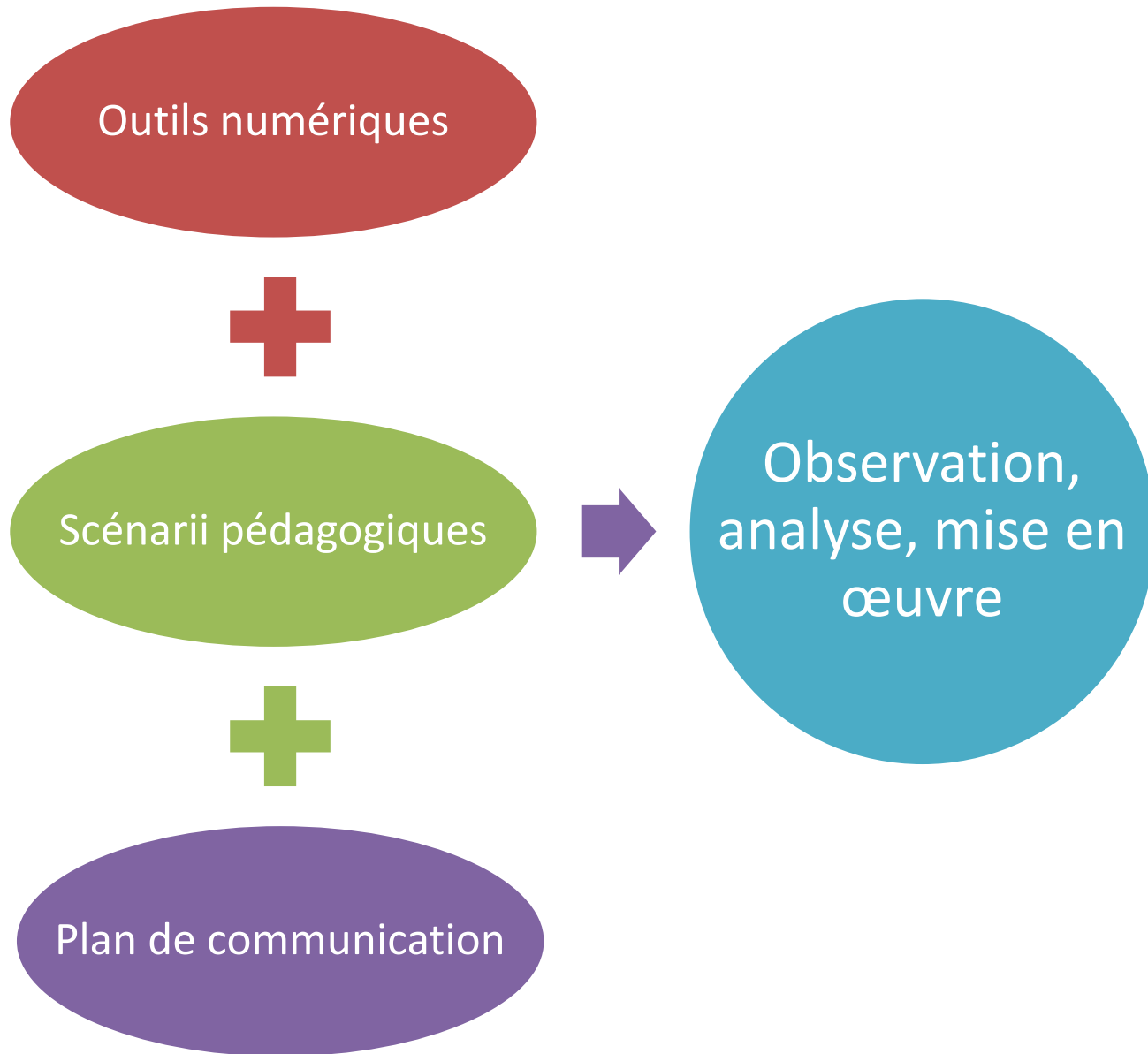
COMMUNICATION

- Interne / externe
 - Ecrite / orale
 - Digitale
- Institutionnelle
 - De crise
- Administrative
- Commerciale



Modalités d'apprentissage

Ressources



Développer une agilité numérique pour :

Produire des documents multimédias

Mobiliser des moyens de diffusion ou de partage diversifiés

Dialoguer

Recueillir des informations

Lecture du référentiel

Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité	
Tâches 1.1.1 Organisation du poste de travail 1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes 1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques	
Contexte [...]	
Données [...]	
Savoirs associés	Critères de performance
<i>Savoirs spécifiques pour l'activité</i> Écrits professionnels : typologie et caractéristiques Suivi de la clientèle : commandes, devis, facture, règlement gestion de la relation client Communication Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques Communication électronique : caractéristiques, outils et techniques Médias sociaux : typologie et usages Production de documents :	<i>Critères spécifiques au domaine d'activité</i> Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les savoirs associés à la communication sont explicités. Critères en termes de communication Communication orale Accueil en face à face (accueil, conseil, accompagnement, gestion des réclamations, fidélisation et renforcement de la relation client) Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les critères de performance sont spécifiés. Critères de performance : accueil, conseil, accompagnement, gestion des réclamations, fidélisation et renforcement de la relation client

Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les savoirs associés à la communication sont explicités.

Pour chaque activité, les types d'outils à mobiliser pour acquérir les savoirs associés sont précisés.

Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les critères de performance sont spécifiés.