

Réception d'appel téléphonique

CERISE PRO
ESPACE NUMÉRIQUE DE LAUT & C. QUALIFICATION

Accueil | Mon compte

Accueil > Gestion des personnes > Administration > Gestion des profils

SECTION PROFIL

BACCALARIAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATIVE

Titre de la fiche:	Réception d'appel téléphonique (De pénurie de stage ESAT)
Date de début et date de fin:	23/05/2017
Lieu de réalisation:	<input type="radio"/> au sein d'un établissement de formation (CPE/CFA, ...) <input checked="" type="radio"/> au sein d'un : <input type="text" value="Entreprise"/> <input type="radio"/> autre (préciser) : <input type="text"/>
Contexte de réalisation:	<input checked="" type="radio"/> réel <input type="radio"/> simulé
Modalités de réalisation:	<input checked="" type="radio"/> Autonome <input type="radio"/> Accompagné <input type="radio"/> Observé
Correspondance avec le référentiel:	2.1.4 Transmission d'informations à destination du personnel
Compétence associée:	2.1.4.1 Analyser la nature et le degré de confidentialité de l'information à destination du personnel.
Objectifs:	<input type="checkbox"/> Priorité de transmission <input type="checkbox"/> Références de l'information par rapport au destinataire <input type="checkbox"/> Contrôle de l'état de la situation <input type="checkbox"/> Absence d'erreur <input type="checkbox"/> Demandes précises <input type="checkbox"/> Communications informelles
Attes:	<input type="checkbox"/> Intégrité <input type="checkbox"/> Sécurité du mode de transmission <input type="checkbox"/> Erreur de destination <input type="checkbox"/> Informations erronées <input type="checkbox"/> Rupture de la confidentialité

SECTION VUE

BASE DE LA PÉRIODE

1- Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

Stagiaire dans l'entreprise Anras ESAT à Castelmayran au service administratif, je suis amené à répondre au téléphone. Je passerais ensuite l'appel à un collègue demandé par l'émetteur.

2- Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

- Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- La situation: Demande, choix, décisions, essais
- Travaux: Les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus

J'ai eu un téléphone à disposition. La première fois que j'ai

Réception d'appel téléphonique

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

Stagiaire dans l'entreprise Anras ESAT à Castelmayran au service administratif, je suis amené à répondre au téléphone. Je passerais ensuite l'appel à un collègue demandé par l'émetteur.

1 - Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

- Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- La situation : Demande, choix, décisions, risque
- Traitement : Les éléments complexes, les aides, incidents, imprévus

J'ai eu un téléphone à disposition. La première fois que j'ai répondu, c'était la l'accueil et j'ai malencontreusement raccroché mais ils ont rappelés et je me suis excusé. Puis j'ai reçu un autre appel, la personne au téléphone demandait ma collègue et je le lui est passé, et j'ai oublié de demander qui c'était qui l'a demandait et l'objet de l'appel. Mais au fil du temps je me suis habitué. J'ai aussi inversé des mots dans la phrase d'accueil : Anras Castelmayran ESAT au lieu de dire Anras ESAT Castelmayran.

2 - Les productions résultant de la situation professionnelle

- Résultats et productions attendus

J'ai pu transmettre tous les appels à mes collègues.

3 - Analyse de facteurs clés

- Tâches, difficultés

J'ai raccroché à l'accueil, J'ai inversé les mots de la phrase d'accueil, je n'est pas demandé suffisamment de renseignements à un émetteur.

4 - Évaluer votre compétence

- Ce font vous êtes maintenant capable après avoir fait cette activité

Je sais utiliser un téléphone.