

Scénario pédagogique AGOrA : PFRC, organisme de formation - SASU

Contexte professionnel					
Créé le 11 octobre 2017, Partenaire de la Formation Relation Clients (PFRC) est un organisme francilien de formation mesure et à la carte, a été totalement pensée et conçue pour accompagner activement les entreprises et leurs collaborateurs dans l'acquisition et le développement d'un très large ensemble de compétences, d'outils et de techniques axés sur la Relation Clients à la fois dans sa dimension stratégique et opérationnelle. (Cf. Présentation du contexte professionnel). Vous êtes en PFMP au siège social situé à Chennevières sur Marne. Vous occupez le poste d'Assistant Administratif Stagiaire, sous la direction de Kevin NOBOU, directeur administratif et financier. Au regard de la taille de l'entreprise, vous êtes amené à effectuer des tâches administratives polyvalentes dans les différentes directions.					
SITUATION 1 : Création de la base de données PGI de l'entreprise					
L'organisme de formation intègre le PGI dans son système d'information. Le gestionnaire administratif vous confie la création et la saisie de la base de données.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGOrA	Compétences AGOrA	Compétences PIX
Créer un nouveau dossier dans le PGI	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	5.2 Evoluer dans un environnement numérique
Renseigner les données de la société dans le PGI	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation	1.2. Gérer des données
Créer la base de données des salariés dans le PGI	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Tenue des dossiers des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Actualiser les bases d'information relatives au personnel	1.2. Gérer des données
Paramétrer les accès PGI des salariés de l'entreprise	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Tenue des dossiers des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Actualiser les bases d'information relatives au personnel	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Créer la base de données des prestataires-formateurs	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	1.2. Gérer des données
Créer la base de données des produits proposés	1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	1.2. Gérer des données
Créer la base de données de clients	1.3. Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Mise à jour des dossiers	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Mettre à jour l'information	1.2. Gérer des données
Créer la base de données de prospects dans le CRM	1.1. Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	1.2. Gérer des données
Pour aller plus loin : Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production : En amont de cette situation, étudier les avantages et les inconvénients de plusieurs PGI/ éditeurs . réaliser un appel d'offre pour l'achat d'un PGI.					
SITUATION 2 : Suivi de l'appel d'offre dans le cadre de la mise en place d'un site de l'e-commerce					
La direction de l'entreprise PFRC décide d'améliorer sa visibilité sur internet. Elle lance un appel d'offre pour la conception, la réalisation, l'hébergement et la maintenance de son site web. Vous êtes chargé d'assurer le suivi administratif de cet appel d'offre sous la responsabilité de Emilie LENEL, la chargée Relation Clients et de Benjamin GILLES, le gestionnaire administratif.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGOrA	Compétences AGOrA	Compétences PIX
Rechercher des prestataires	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	1.1. Mener une recherche et une veille d'information et/ou 2.2. Partager et publier
Réaliser un appel d'offre pour un site de l'e-commerce	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	3.1. Développer des documents textuels
Comparer les réponses de l'appel d'offre selon les critères financiers et les contraintes de l'entreprise	Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	1.3. Traiter des données
Planifier des rdv pour la présentation orale de l'offre par les prestataires présélectionnés	2.2. Suivi financier de l'activité de production	Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	2.1. Interagir et/ou 2.3. Collaborer
Envoyer un courriel de réponse aux prestataires non retenus	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	2.1. Interagir et/ou 2.3. Collaborer
Créer un dossier client du prestataire retenu dans le PGI	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	1.2. Gérer des données
Enregistrer la facture dans le PGI	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.2. Gérer des données
Mettre en paiement de l'acompte de la facture selon les conditions générales de vente	2.2. Suivi financier de l'activité de production	Suivi des décaissements	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Organiser une réunion d'étape avec le prestataire	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	3.1. Développer des documents textuels
Participer à une réunion d'étape avec le prestataire pour étudier ses propositions (template, arborescence, charte graphique, logo, page facebook, compte LinkedIn)	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	2.1. Interagir
Mise en paiement de la facture (reste à payer)	2.2. Suivi financier de l'activité de production	Suivi des décaissements	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Réaliser le transfert de la facture en comptabilité	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.3. Traiter des données
Pour aller plus loin : - Multi-bloc : 1, 2, 3 : Mettre à jour le PGI et les documents de l'entreprise en intégrant l'adresse du site web, le logo [et en respectant la nouvelle charte graphique papier entête, bas de page, carte de visite, note d'information tampon,...]. - Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents : Créer le catalogue de l'offre de formation sur Canva en respectant la charte graphique de l'entreprise.					

SITUATION 3 : Organisation et mise en place d'une formation AFPR (Action de Formation Préalable au Recrutement)					
Daniel HENRI, le directeur des Ressources Humaines du centre d'appel LSC Call, contacte par téléphone Marie BE, la directrice Marketing & Relations Commerciales. Les deux responsables ont échangé sur la possibilité d'un partenariat autour de la mise en place d'une Action de Formation Préalable au Recrutement. Cette formation sera co-financée par l'entreprise LSC Call, Pôle Emploi et AGEFOS (OPCO). La société LSC Call, basée à Champigny sur Marne, envisage le recrutement dans 2 mois de 12 salariés (actuellement inscrits chez Pôle Emploi) en CDI à plein temps.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGoRA	Compétences AGoRA	Compétences PIX
Créer la fiche prospect dans le CRM suite à un contact téléphonique entrant	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Accueil et renseignement	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Identifier les caractéristiques de la demande	1.2. Gérer des données
Planifier une réunion commerciale avec trois co-financiers d'une formation AFPR à l'aide de l'outil doodle	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	3.1. Développer des documents textuels
Envoyer un courriel de confirmation de réunion	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	2.2. Partager et publier
Préparer un montage financier de formation AFPR	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Prise en charge de la demande	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Apporter une réponse adaptée à la demande	1.3. Traiter des données
Réaliser les devis pour une formation AFPR dans le CRM et les transmettre aux clients	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	1.3. Traiter des données
Transformer les devis en bons de commandes à l'aide du PGI	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	1.3. Traiter des données
Planifier et suivre les règlements clients	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement des encaissements	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.2. Gérer des données
Préparer les conventions de formation des stagiaires en réalisant un publipostage	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	1.3. Traiter des données
Envoyer les conventions de formation aux stagiaires en expliquant les consignes de la signature électronique	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi des devis, commandes, contrats, conventions	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »	1.2. Gérer des données
Planifier des formations et réserver des salles	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	1.2. Gérer des données
Préparer les feuilles d'émargement pour une formation	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	3.1. Développer des documents textuels
Organiser une journée de formation en visio-conférence suite à un mouvement de grève en transmettant les identifiants et les mots de passe aux stagiaires	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Préparer et poster par courrier les attestations de formation aux stagiaires	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement de la livraison et de la facturation	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique	3.1. Développer des documents textuels
Participer à une réunion d'équipe pour faire le point sur la facturation au réel de la formation	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation	1.3. Traiter des données
Adresser une enquête de satisfaction aux stagiaires	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Mise à jour des dossiers	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Mise à jour des dossiers	2.2. Partager et publier
Générer et transmettre les factures aux clients avec les justificatifs demandés (feuilles d'émargement signées)	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement de la livraison et de la facturation	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique	2.2. Partager et publier
Transférer la facture en comptabilité à l'aide du PGI	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement de la livraison et de la facturation	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.3. Traiter des données
Relancer un client pour un litige	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement des réclamations et des litiges	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi des relances clients	3.1. Développer des documents textuels
Mise en paiement de la facture d'un consultant formateur en freelance	2.2. Suivi financier de l'activité de production	Suivi des décaissements	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures en vigueur en matière de règlement des fournisseurs, sous-traitants et prestataires	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Transférer la facture en comptabilité – PGI Gestion comptable	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.3. Traiter des données

Pour aller plus loin :

Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents : Organiser une formation inter-entreprises avec des financements entreprise ou avec le CPF.

SITUATION 4 : Aménagement d'une nouvelle salle de formation					
L'organisme de formation PFRC dispose d'une salle de 35m ² non exploitée. La direction souhaite la transformer en salle de formation qui peut accueillir un groupe de 15 stagiaires et 2 formateurs. Brigitte BRUNO, Coordinatrice pédagogique, vous sollicite pour l'organisation de l'aménagement de la salle.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGoRA	Compétences AGoRA	Compétences PIX
Proposer un aménagement 3D d'une salle de formation à l'aide de la plateforme kozikaza.com	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	3.2. Développer des documents multimédia
Rechercher des fournisseurs de mobilier à l'aide d'un comparateur de prix en ligne	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	1.1. Mener une recherche et une veille d'information
Restituer le choix du fournisseur à son supérieur hiérarchique avec un montage budgétaire	2.2. Suivi financier de l'activité de production	Suivi de la trésorerie et des relations avec les organismes et partenaires financiers	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Rendre compte de l'équilibre financier et de la situation économique de l'organisation	2.2. Partager et publier
Commander en ligne le mobilier	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Appliquer les procédures internes de gestion des approvisionnements et des stocks	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Créer la ou les fiches fournisseurs dans la base de données PGI	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Tenue des dossiers fournisseurs, sous-traitants et prestataires de service	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Actualiser les bases de données internes nécessaires à l'activité de production	1.2. Gérer des données
Enregistrer la facture	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.2. Gérer des données
Transférer la facture en comptabilité	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des approvisionnements et des stocks	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Assurer le suivi des enregistrements des factures d'achats à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI	1.3. Traiter des données
Suivre et planifier la livraison à l'aide d'un formulaire en ligne envoyé par le transporteur	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation	2.3. Collaborer
Informar la chargée d'accueil des modalités de prise en charge d'une livraison	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi de la coordination d'activités relevant d'un service ou d'un projet	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Mettre à disposition des plannings d'activité actualisés	2.3. Collaborer
<i>Pour aller plus loin :</i> Bloc 3 - Administrer le personnel : Aménagement d'une salle de pause ou d'un bureau pour les salariés de l'entreprise					
SITUATION 5 : Participation à l'e-recrutement					
L'organisme de formation PFRC souhaite développer son offre dans toute la France. Pour accompagner ce développement, la direction impulse une politique de recrutement attractive pour attirer les meilleurs profils, et valoriser sa marque employeur. Viviane GOYAT, la chargée des Ressources Humaines, vous invite à participer à la réflexion interne de l'entreprise sur l'e-recrutement et le dispositif RGPD. Elle vous confie l'actualisation de la rubrique « Recrutement » du site web de la société et vous demande de vous inscrire dans une démarche de veille professionnelle RH.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGoRA	Compétences AGoRA	Compétences PIX
Identifier les sources digitales de recrutement (sourcing)	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	2.4 S'insérer dans le monde numérique
Cartographier les flux de données à caractère personnel des candidats externes	3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation	Mise à jour de tableaux de bord sociaux	Bloc 3 – Administration du personnel	Utiliser des fonctions simples de mise en pages d'un document pour répondre à un objectif de diffusion	1.3. Traiter des données
Rédiger une note d'information RH sur la protection des données à caractère personnel	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	1.2. Gérer des données
Mettre à jour la rubrique recrutement du site web de l'entreprise	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Suivi administratif du recrutement, de l'intégration et du départ des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Appliquer les procédures internes en matière d'entrée et de sortie du personnel	3.1. Développer des documents textuels
Mettre en place des actions de veille RH	3.3. Participation à l'activité sociale de l'organisation	Communication des informations sociales à destination des personnels	Bloc 3 – Administration du personnel	Actualiser et diffuser l'information sociale auprès des personnels	1.1. Mener une recherche et une veille d'information
<i>Pour aller plus loin :</i> Bloc 3 - Administrer le personnel : - Valoriser son parcours scolaire et professionnel à travers un CVTUBE dans son portfolio numérique - Participer au tri des candidatures, identifier les outils SIRH pour le matching et l'analyse des candidatures, planifier les entretiens d'embauche, des visites médicales, des formations de prise de poste, intégration d'un nouveau salarié - Etablir un budget pour un pôt de départ à la retraite (récépition, achat d'un cadeau en lien avec le CE, ...) - Rédiger une annonce pour le recrutement d'un formateur avec un statut indépendant (freelance, facturation d'honoraire).					

SITUATION 6 : Participation à la gestion de la réputation web					
Consente que la notoriété numérique est un véritable facteur de différenciation, l'équipe de la direction du Marketing et des Relations Commerciales analyse en permanence la perception que les internautes se font de l'entreprise et de ses prestations de formation. Emilie LENEL, la chargée de la Relation Clients, vous charge de traiter les réclamations clients en ligne et vous invite à vous inscrire dans une démarche de veille professionnelle.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGoRA	Compétences AGoRA	Compétences PIX
Analyser l'impact des comportements des internautes sur l'e-réputation de l'entreprise	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information	2.4 S'insérer dans le monde numérique
Traiter les réclamations postées sur le site web de l'entreprise	1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Traitement des réclamations et des litiges	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi des relances clients	2.2. Partager et publier
Réagir à des commentaires sur les réseaux sociaux	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	2.2. Partager et publier
Actualiser des actions de veille sur Google Alerte et les plateformes communautaires	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Mettre à jour l'information	1.1. Mener une recherche et une veille d'information et/ou 2.2. Partager et publier
Diffuser une actualité RH sur LinkedIn : valorisation d'une action de solidarité portée par les salariés en partenariat avec une association	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Suivi et actualisation des données sur les réseaux sociaux	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)	2.2. Partager et publier
Pour aller plus loin : Bloc 1 – Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents : Communiquer sur la mise en place d'un MOOC					
SITUATION 7 : Communication sur la politique de protection des données suite à une cyberattaque					
L'organisme de formation PFR est paralysé par une cyberattaque. Les cybercriminels ont réussi à s'introduire dans son système informatique. PFR est victime d'un rançongiciel et a porté plainte. Une enquête judiciaire a été ouverte. La direction organise une réunion de crise. Voici l'ordre du jour : 1/ information des équipes sur les interventions en cours de la société EuroCybersécurité spécialisée dans la cybersécurité - 2/définition d'un plan d'action pour la gestion de la situation - 3/ rédaction d'un courrier pour rassurer les clients.					
Tâches de l'élève	Pôles d'activités	Activités du référentiel	Blocs de compétences AGoRA	Compétences AGoRA	Compétences PIX
Organiser une réunion de crise	2.3. Gestion opérationnelle des espaces (physiques et virtuels) de travail	Organisation des réunions en présentiel ou à distance	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en charge les activités support nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation	1.2. Gérer des données et/ou 2.1. Interagir
Participer à une réunion de crise	2.1. Suivi administratif de l'activité de production	Suivi des formalités administratives avec les partenaires spécifiques au secteur d'activité	Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production	Prendre en compte les contraintes réglementaires liées à l'activité de production de l'organisation	2.3. Collaborer
Convoquer le personnel commercial et de l'accueil à une formation	3.1. Suivi de la carrière du personnel	Préparation et suivi des actions de formation professionnelle	Bloc 3 – Administration du personnel	Organiser des actions de formation	1.2. Gérer des données et/ou 2.1. Interagir
Publier des consignes destinées aux clients sur la page d'accueil du site web de l'entreprise	1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Mise à jour des données du site internet de l'organisation	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites	4.1. Sécuriser l'environnement numérique
Envoyer un courrier d'information aux clients et aux partenaires	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	2.2. Partager et publier et/ou 3.1. Développer des documents textuels
Préparer un message d'information audio pour la mise en attente téléphonique	1.1 Préparation et prise en charge de la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent	Assistance et suivi des opérations de prospection	Bloc 1 – Gérer des relations avec les clients, les usagers et les adhérents	Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection	3.2. Développer des documents multimédia
Pour aller plus loin : Bloc 2 – Organiser et suivre l'activité de production : Suivi du contrat et de la facturation du prestataire EuroCybersécurité.					