

ANNEXES

- Annexe 1 Regroupements académiques
- Annexe 2 **E31** Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : **Feuille de route (CCF)**
- Annexe 3 **E31** Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : **Diagnostic de la fonction accueil (CCF)**
- Annexe 4 **E31** Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : **Projet d'amélioration de la fonction accueil (CCF)**
- Annexe 5 **E31** Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : **Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (épreuve ponctuelle)**
- Annexe 6 **E32** Accueil au téléphone : **dossier de mise en situation (CCF ou épreuve ponctuelle)**
- Annexe 7 **E32** Accueil au téléphone : **fiche de rôle destinée à l'examineur**
- Annexe 8 **E32** Accueil au téléphone : **grille d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle)**
- Annexe 9 **E33** Accueil en face à face - **1^{ère} situation d'évaluation : Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face (CCF ou épreuve ponctuelle)**
- Annexe 10 **E33** Accueil en face à face : **fiche scénario (CCF ou épreuve ponctuelle)**
- Annexe 11 **E33** Accueil en face à face : **grille d'évaluation en CCF à usage exclusif de la commission d'interrogation**
- Annexe 12 **E33** Accueil en face à face : **Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première**
- Annexe 13 **E33** Accueil en face à face - **2^e situation : pratique de l'accueil**
- Annexe 14 **E33** Accueil en face à face – Pratique de l'accueil : **grille de suivi (épreuve ponctuelle)**
- Annexe 15 **E33** Accueil en face à face – **Grille d'évaluation en épreuve ponctuelle à usage exclusif de la commission d'interrogation**

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL
ACCUEIL – RELATION Clients et Usagers

ACADÉMIES AUTONOMES		
Totalement	Avec correction de copies	
Toutes les académies sauf	Pilote correction	Regroupement correction
	CLERMONT-FERRAND	LIMOGES

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration Contrôle en cours de formation		
<i>FEUILLE DE ROUTE</i> <i>Préparant la seconde situation</i>		
Académie de :	Établissement :	Nom, prénom du candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>		
- M/Mme fonction.....organisation.....tuteur du candidat nommé ci-dessus.		
- M/Mmeprofesseur de (spécialité à mentionner)		

À _____, le _____

le «*jour/ mois /année*», vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation :

Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

.....
.....

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

--

A) Suivi de l'avancement du projet :

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et à votre professeur.

B) Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- ✓ présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel,
- ✓ préconisation de solutions alternatives et complémentaires,
- ✓ proposition argumentée du choix d'une (ou des) solution(s).

C) Conseils particuliers de la commission :

--

Signature des membres de la commission	Signature du candidat

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

**Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
(Contrôle en cours de formation)**

Coefficient 2

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes

Académie de

Établissement :

Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

M/Mme fonction Organisation

M/Mme professeur de (mentionner la spécialité)

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
<p>1. Rapport d'étonnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 					/12
<p>2. Diagnostic :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 					/20
<p>3. Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses 					/8
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers						
Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration						
Contrôle en cours de formation - Coefficient 2						
2^e situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil				Date :		
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE				Durée 30 minutes maximum		
Académie de		Établissement :		Nom et Prénom du candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :						
- M / Mme fonction..... désignation de l'organisation.....						
- M / Mmeprofesseur de (spécialité à mentionner)						
Titre du projet d'amélioration de la fonction accueil :						
Critères d'évaluation				Profil du candidat		Notation
				TI	I	
Projet : nature, solution(s) proposée(s)						
<ul style="list-style-type: none"> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps) 						/ 24
Communication orale						
<ul style="list-style-type: none"> - Formulation claire du projet - Structuration pertinente de l'exposé - Respect du temps - Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - Qualité de l'argumentation - Utilisation du vocabulaire approprié 						/ 6
Communication écrite						
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de présentation professionnelle - Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions) - Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier 						/ 10
TOTAL						/ 40
TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne						
Nom et signature de la commission d'interrogation					Note	/40
					Note	/20

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Nom candidat : **N° candidat** :

Établissement :

Date : **Jury** :

Note obtenue par le candidat / 20

Observations du jury

1. Projet

2. Communication orale

3. Communication écrite

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers						
Sous-épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Épreuve ponctuelle)						
<i>Coefficient 4</i>						
1^{ère} phase : Présentation du dossier				Date :		
2^e phase : Entretien						
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE				<i>Durée 30 minutes</i>		
Académie de		Établissement :		Nom et Prénom du candidat :		
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>						
M/Mme fonction Organisation						
M/Mme professeur de (mentionner la spécialité)						
Critères d'évaluation				Profil du candidat		Note
				TI	I	
1ère phase : Présentation du dossier (15 minutes)						
1. Rapport d'étonnement :						
<ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 						/12
2. Diagnostic :						
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 						/20

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Annexe 5 - Verso

Critères d'évaluation	<i>Profil du candidat</i>				Notation
	TI	I	S	TS	
2e phase : Entretien (25 minutes)					
3. Projet : nature, solution(s) proposée(s)					
<ul style="list-style-type: none"> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps) 					/ 24
4. Communication orale					
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration pertinente de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Respect du temps - Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - Qualité de l'argumentation 					/14
5. Communication écrite					
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des règles de présentation professionnelle - Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions) - Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier 					/10
TOTAL					/80
					/20

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> CCF <input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle		
Dossier de mise en situation		
Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et Prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)		
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)		Annexe 1...
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)		Annexe 2...

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers E32 Accueil au téléphone		
Fiche de rôle (destinée à l'examineur)		
Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et Prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
L'appelant	<i>Nom, prénom, qualité, organisation</i>	
Demande et résultats attendus	<i>Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (ex : avoir un rendez-vous avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...)</i>	
Historique des relations avec l'organisation	<i>Repérage de l'importance du client, historique du problème posé...</i>	
Attitude	<i>Humeur, comportement, ton, sourire, ...</i>	
Les tâches concernées	<i>Description des tâches devant être réalisées par le candidat...</i>	

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> CCF <input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle	
<i>Coefficient 2</i>	
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE	
<i>Durée 35 minutes maximum</i>	
Académie de	Établissement : Nom, Prénom du candidat : N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> - - Date :	

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des fonctionnalités du standard - Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique - Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage - Respect des signes de qualification et filtrage - Pertinence de l'information ou du conseil donné - Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit - Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Qualité, clarté et précision de l'expression orale 					/24
Entretien <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact - Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration - Objectivité de l'analyse de sa prestation 					/16
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

**Sous épreuve E33 Accueil en face à face
1^{ère} situation d'évaluation**

CCF ou Épreuve ponctuelle

Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....¹

Nom et Prénom du candidat

N° du candidat

Établissement de formation

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNEE	
SITUATION	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée Date
DOMAINE DE L'ACCUEIL	<input type="checkbox"/> Événementiel <input type="checkbox"/> Sédentaire <input type="checkbox"/> Transport
TACHES DU REFERENTIEL	<input type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T12.1 <input type="checkbox"/> T12.4 <input type="checkbox"/> T31.1 <input type="checkbox"/> T32.1
LES CONTEXTES	<ul style="list-style-type: none"> - <i>L'organisation et son offre de services</i> - <i>Le poste d'accueil</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>L'espace d'accueil, l'équipement</i> <i>Les personnes accueillies</i> <i>Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire</i> - <i>La situation</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>Contraintes ou consignes spécifiques</i>
LES ACTEURS	<i>Statut (interne en cas de situation observée / interne), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.</i>
L'OBJET DE L'ECHANGE	<i>La nature de la demande (quoi ?) et les résultats attendus par l'appelant (pour quoi ?)</i>
DESCRIPTION DE L'ECHANGE	<i>Les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements....), Les outils et supports d'information éventuellement mobilisés</i>
LES RESULTATS OBTENUS	<i>Les productions éventuellement réalisées La relation instaurée La satisfaction de la demande</i>
LISTE DES ANNEXES	<i>Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation</i>

Les précisions en italique sont des exemples à compléter ou adapter à la situation d'accueil présentée

¹ Les élèves rempliront les différentes zones sans se préoccuper de la taille de la zone à remplir

Annexe 9 - Verso

Aide à l'analyse et à la préparation de l'épreuve	
Les compétences exploitées	
Les comportements adoptés	
Impact sur la relation des comportements et compétences pratiqués	
Bilan	

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 : Accueil en face à face	
1^{ère} situation d'évaluation	
CCF ou épreuve ponctuelle	
FICHE DE SCÉNARIO	
(À remettre au moment de l'accueil du candidat)	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Établissement de formation	Date
Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous	
Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission :	Fiche n°
Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie	
Contexte de l'accueil	
Consignes d'accueil	
Contexte de la situation - Lieu - Temps	
Acteurs	<i>Qualification, demande, résultats attendus, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur...)</i>
Événements pendant l'échange	<i>Arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...</i>

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers							
Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION Contrôle en cours de formation Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.							
1^{ère} situation : Accueil en face à face				<i>Coefficient 1</i>			
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE				<i>Durée 20 minutes maximum</i>			
Académie de		Établissement :		Nom prénom du candidat :			
				N° candidat :			
Composition de la commission d'interrogation :							
-							
-							
Date :							
<i>Critères d'évaluation</i>			<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
			TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission							
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 						/12	
Simulation							
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des consignes - Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise - Adaptation, pertinence des interventions (fond) - Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés - Adaptation des comportements - Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie - Clarté et précision de l'expression orale 						/16	
Entretien							
<ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs - Objectivité de l'analyse de la prestation - Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer) 						/12	
<u>Variété des domaines</u> : pénaliser							
<ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport • la non couverture de l'accueil événementiel 						- 2 - 2	
<u>Variété des tâches</u> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes							
<ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 • Moins de 6 • Absence des 3 situations d'accueil 						- 2 - 2 - 2 par situation manquante	
					/40		

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil – Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face	
Contrôle en cours de formation	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Etablissement de formation	
Membre de la commission d'interrogation	

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation

-

-

Annexe 12

PRATIQUE DE L'ACCUEIL - Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première

NA Non acquis - CA en cours d'acquisition -PA partiellement acquis - A Acquis -		NA	CA	PA	A	
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée					
	Respect des procédures d'accueil					
	Sens du service, Empathie, courtoisie					
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)					
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes					
	Transmission d'une image positive de l'organisation					
	La prise de contact					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	Le filtrage					
	Identifier, contrôler la nature de la demande					
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande					
	Recours pertinent à la documentation					
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage					
	Prévenir les situations difficiles					
	L'analyse et le traitement de la demande					
	Écouter, questionner, qualifier la demande					
	Informar, orienter, conseiller					
	Déteeter une urgence, ou des besoins complémentaires					
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur					
	L'assistance et la prise en charge					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	La gestion de l'attente					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
La prise en notes et la transmission de messages						
Inscrire un rendez-vous, transmettre un message						
Diffuser aux destinataires correctement choisis						
La prise de congé						
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange						
Écoute des suggestions et critiques						
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer						
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	La tenue et le maintien des espaces communs					
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles					
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour					
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil					
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens					
	Contrôle et filtrage des accès					
Respect des procédures de sécurité						
Vigilance et réactivité.						
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs					
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels					
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux					
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente					

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Sous épreuve E33 Accueil en face à face
2^e situation – CCF

Date :

Nom candidat : N° candidat : Jury :

Établissement :

Appréciations du formateur et du tuteur (à l'issue de la PFMP 3)	Appréciations du formateur et de tuteur (à l'issue de la PFMP 4)
Appréciations de l'équipe pédagogique (à la fin de la 2 nd e PFMP)	
Note obtenue par le candidat /20	

Nom et signature des examinateurs

Annexe 14 - Verso

Aide au positionnement

D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

		NA non acquis - CA en cours d'acquisition - PA partiellement acquis - A acquis	NA	PA	CA	A	
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée						
	Respect des procédures d'accueil						
	Sens du service, Empathie, courtoisie						
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)						
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes						
	Transmission d'une image positive de l'organisation						
	La prise de contact						
	Saluer et identifier						
	Personnaliser la relation						
	Le filtrage						
	Identifier, contrôler la nature de la demande						
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande						
	Recours pertinent à la documentation						
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage						
	Prévenir les situations difficiles						
	L'analyse et le traitement de la demande						
	Écouter, questionner, qualifier la demande						
	Informar, orienter, conseiller						
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires						
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur						
	L'assistance et la prise en charge						
	Accompagner, assister						
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques						
	La gestion de l'attente						
	Relancer/hiérarchiser pour minimiser le temps d'attente						
	Installer, informer du temps d'attente						
	La prise en notes et la transmission de messages						
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message						
Diffuser aux destinataires correctement choisis							
La prise de congé							
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange							
Écoute des suggestions et critiques							
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer							
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail						
	Mémoriser les procédures						
	Effectuer les MAJ nécessaires						
	Rendre opérationnel son poste de travail						
	La tenue et le maintien des espaces communs						
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles						
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour						
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil						
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens						
	Contrôle et filtrage des accès						
Respect des procédures de sécurité							
Vigilance et réactivité.							
Contrôle de ses émotions							
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs						
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels						
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux						
	Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente						

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers						
Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION Épreuve ponctuelle – Épreuve orale Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.						
<i>Coefficient 2</i>				<i>Durée 25 minutes maximum</i>		
Académie de	Établissement :			Nom prénom du candidat :		
				N° candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :						
-						
-						
Date :						
<i>Critères d'évaluation</i>				<i>Profil du candidat</i>		<i>Note</i>
				TI	I	
Situation choisie et modifiée par la commission						
<ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 						/08
Simulation						
<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des consignes - Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise - Adaptation, pertinence des interventions (fond) - Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés - Adaptation des comportements - Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie - Clarté et précision de l'expression orale 						/12
Entretien						
Sur la prestation fournie (accueil en face à face)						/10
<ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs - Objectivité de l'analyse de la prestation - Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer) 						
Sur la pratique de l'accueil (tâches réalisées et niveau de compétences acquises						/10
<u>Variété des domaines</u> : pénaliser						
<ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport • la non couverture de l'accueil événementiel 				- 2	- 2	
<u>Variété des tâches</u> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes						
<ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 • Moins de 6 • Absence des 3 situations d'accueil 				- 2	- 2	- 2 par situation manquante
					/40	

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

