LIVRET EVALUATION BAC PRO

ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS

**PRESENTATION DE LA FORMATION**

**Les fonctions des personnes chargées de l’accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d’activités :**

* **l’accueil en entreprise, administration ou association qui consiste à assurer l’accueil physique des visiteurs et l’accueil téléphonique,**
* **l’accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses),**
* **l’accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d’information, de médiation et de gestion de flux.**

**ACTIVITÉS LIÉES AU MÉTIER DES SECTEURS PROFESSIONNELS VARIÉS
 ⮶ ⮶**





La formation en milieu professionnel est une phase déterminante de l’acquisition des compétences propres au diplôme et, à ce titre, doit être en interaction avec la formation délivrée en centre de formation. Elle doit permettre au futur bachelier professionnel :

* + d’appréhender la réalité des situations professionnelles liées à l’accueil,
	+ d’acquérir et approfondir, dans une logique de formation articulée avec les autres modalités pédagogiques, les compétences décrites dans le référentiel de certification.

**Domaines d’activités possibles en entreprise, administration, association**

Accueil sédentaire

###### Activités administratives

###### Accueil physique et téléphonique

###### Opérations commerciales

###### Accueil d’information, de médiation, gestion de flux

Accueil en événementiel**\***

Accueil dans les transports

**\*Pour que l’événementiel soit certificatif, il faut qu’il soit effectué en dehors de l’établissement**

**(ex : la journée portes ouvertes du centre de formation ne convient pas).Que faut-il faire en cas d’absence,**

**retard, accident ?**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Qui fait ? | Qui contacter ? | Quand ?Comment ? | Documents |
| En cas d’**absence** ou de retard | ElèveParents | Tuteur+Directeur délégué aux enseignements technologiques et professionnels | Dès la 1ère absence ou retard**Téléphoner**0590………. | Certificat médical |
| En cas d’**accident** | Tuteur | Proviseur+Directeur délégué aux enseignements technologiques et professionnels | **Téléphoner**0590 …………. | Déclaration d’accidentSous 48 h au Proviseur |
| En cas de **problème** | TuteurElève | **Professeur principal****Mme/M**…………………+Directeur délégué aux enseignements technologiques et professionnels | **Téléphoner**0590 .…………… |  |

**TOUTE ABSENCE DOIT ETRE RATTRAPEE.**

**LE LYCEE REDIGERA UN AVENANT A LA CONVENTION.**

**Baccalauréat Professionnel**

**Accueil Relations Clients et Usagers**

**SECONDE**

**ÉVALUATIONS**

**En centre de formation**

* **Epreuve EP2 : Pratique de l’Accueil, de l’Information et de la Vente**
	+ **1ère Situation - Pratique des Activités en Entreprise**
		- **Phase 1 - Accueil et Information**
		- **Phase 2 – Vente**
	+ **2ème Situation**
		- **Connaissance de l’Environnement Professionnel (Entretien)**
* **Epreuve EP1 : Epreuve Professionnelle liée au contact avec le client et / ou l’usager**
	+ **1ère Situation – Contact Téléphonique**
		- **Phase 1 – Préparation du Contact à partir d’une fiche d’appel**
		- **Réalisation du Contact par Téléphone**
	+ **2ème Situation – Contact par Ecrit**
		- **Réaliser le contact par écrit**

|  |  |
| --- | --- |
| **SECONDE** |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **PFMP N°1 -** 3 semaines |  | **PFMP N°2 -** 3 semaines |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Prof. Ens. Général* |  | *Prof. Ens. Prof.* |  | *Prof. Ens. Prof.* |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Positionnement formatif (annexes 1 et 2) |  | Evaluation certificative (Grille EP2 - annexe 3) |  | **EP1 : Epreuve prof. liée au contact du client et/ou usager** **(Annexe 4)** |  |
|  |  | **Contact téléphonique**  |   | **Contact écrit**  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **EP2 : Pratique de l'accueil de l'info. et de la vente** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Situation 1** |  |  |  |  |  |
|  |  | Phase 1 : Accueil et info  |  |  |  |  |  |
|  |  | Phase 2 : Vente |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **Situation 2** |

|  |
| --- |
|  |

 | **OU** |  | **Situation 2** |  |
| **Légende** |  | Connaissance de l'environnement professionnel |  |  |  | **Connaissance de l'environnement professionnel** |  |
| **Evaluation en entreprise** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Evaluation au lycée** |   |  |  |  |  |  |  |

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ORGANISATION

**SECONDE PROFESSIONNELLE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| QUAND ? | **1ère semaine P1** | **Dernière semaine** **P1** | **Avant P2 ou 1ère semaine P2** | **Dernière semaine****P2** |
| **QUOI ?** | Visite ou contact téléphonique (en fonction de l’entreprise d’accueil) | Positionnement de l’élève=**Evaluation formative****Annexes 1 et 2** | Vérification par téléphone ou lors d’une visite sur le lieu de stage de la possibilité de certifier les activités sur cette période**Annexe 3** | Positionnement de l’élève=**Evaluation certificative****Annexe 3** |
| **QUI ?** | Elève+ Professeur d’enseignement général +Tuteur | Professeur d’enseignement général +Tuteur+Élève éventuellement | Elève +Professeur d’enseignement professionnel +tuteur | Professeur d’enseignement professionnel+Tuteur+Elève(situation 2 de l’épreuve EP2) |
| **COMMENT ?** | Le professeur explique les activités et attitudes à travailler sur cette période Grille d’évaluation formative des attitudes et activités**Annexes 1 et 2**L’élève présente la grille à son tuteur à son arrivée en entreprise, si l’enseignant s’est limité à un contact téléphonique (entreprises partenaires de l’établissement) | Grille d’évaluation formative des attitudes et activités**Annexes 1 et 2** | Le professeur explique les activités à travailler sur cette période Grille d’évaluation certificative des activités**Annexe 3**L’élève présente la grille d’évaluation certificative à son tuteur à son arrivée en entreprise. | Grille d’évaluation certificative(s’assurer que l’élève est présent pour l’évaluation de la situation N° 2 de la grille EP2) |

En vue de l’évaluation certificative de la situation n° 2 lors de la 2ème PFMP, il serait opportun de demander aux élèves de **réaliser une fiche signalétique de l’organisation** dès la première PFMP. Le modèle de cette fiche est disponible sur le site académique.

 **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL**

 **RELATIONS CLIENTS ET USAGERS**

 **SECONDE PROFESSIONNELLE**

|  |  |
| --- | --- |
| **PÉRIODE 1** | **DU …/…/201.. AU …/…/201..** |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PÉRIODE 2** | **DU …/…/201.. AU …/…/201..** |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| **NOM DU PROFESSEUR** |  |  |
| **NOM DU TUTEUR** |  |  |
|  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  | **PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL****du…………………………… au ……………………….****SECONDE BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****❒ COMMERCE 🗹 ACCUEIL ❒ VENTE** | **Année scolaire****201…** |
|  |  |
| **ENTREPRISE ou ORGANISME D’ACCUEIL****………………………………………………..** | **NOM DE L’ÉLÈVE****………………………………………….** |

**GRILLE D’ÉVALUATION**

**ATTITUDES PROFESSIONNELLES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ATTITUDES PROFESSIONNELLES**Savoir-être** |  | **ÉVALUATION FORMATIVE** |
| Les évaluations se déroulent dans le cadre des PFMP. Ce sont des évaluations formatives devant permettre à l’élève de se situer et de corriger ses points faibles. |  | Compétencesnon acquises | Compétences acquises |
|  | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **A 1** | Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 2** | Effectuer son travail en respectant les consignes et rendre compte. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 3** | Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 4** | Faire preuve de motivation et s’impliquer dans son travail. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 5** | Faire preuve de dynamisme, de participation active, d’efficacité dans son travail. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 6** | Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 7** | S’intégrer d’une manière active au sein de l’équipe. |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 8** | Respecter une démarche de qualité.  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A 9** | Tenir compte des remarques formulées et garder la maîtrise de soi.  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **A10** | Faire preuve de discrétion.  |  |  |  |  |  |
| **Conseils du TUTEUR :****Nom du tuteur : ……………………………Fonction :………………….****Date : …./…/ 201….****Émargement et cachet de l’entreprise :** | Nom du professeur chargé du suivi : |
|    | **Année scolaire****201…****PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL****du…………………………… au ……………………….****SECONDE BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL****❒ COMMERCE 🗹 ACCUEIL ❒ VENTE** |

|  |  |
| --- | --- |
| **ENTREPRISE ou ORGANISME D’ACCUEIL** | **NOM DE L’ÉLÈVE** |

**GRILLE D’ÉVALUATION**

**ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**ACCUEIL ET INFORMATION** |  | **ÉVALUATION FORMATIVE** |
| Les évaluations se déroulent dans le cadre des PFMP. Ce sont des évaluations formatives devant permettre à l’élève de se situer et de corriger ses points faibles. |  | Compétencesnon acquises | Compétences acquises |
|  | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **B 1** | Accueillir le client ou l’usager (organiser son espace d’accueil, saluer, identifier l’interlocuteur…) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **B 2** | Informer le client ou l’usager (recherche de l’information, sélection de l’information…) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **B 3** | Adopter une attitude professionnelle d’accueil (posture, tenue, disponibilité…) |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  **B 4**  | Prendre en compte la demande du client ou de l’usager |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Conseils du TUTEUR :****Nom du tuteur :****Fonction :****Date :****Émargement et cachet de l’entreprise :** | Nom du professeur chargé du suivi : |

**TABLEAU DE SUIVI DE PRESENCE**

**PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| **Période** |  |  |
| **ENTREPRISE ou ORGANISME D’ACCUEIL** |  |  |
| **Nom du tuteur et fonction** |  |  |
| **Retards** | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Absences***Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique.* | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Rattrapages** | Nombre de jours et dates : | Nombre de jours et dates : |
| **Cachet entreprise et signature** |  |  |
| **Enseignant(s) chargé(s) du suivi** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BEP Métiers de la Relation aux Clients****et aux Usagers** |   | Session 20.…. |
| **CANDIDAT****NOM : ………………………………****Prénom : ……………………………** | **Coefficient 8** | CCF |
| **ENTREPRISE :**  | **Période de Formation en Milieu Professionnel****Du ……………………………….****Au ………………………..........** |

**ÉPREUVE EP2 : Pratique de l’accueil, de l’information**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères de positionnement et d’évaluation 1 | TI | I | S | TS |  |
| **Situation n° 1 : Pratique des activités en entreprise** |
| **Phase 1 : Accueil et information** | **……/40** |
| Accueillir le client ou l’usager (organiser son espace d’accueil, saluer, identifier l’interlocuteur...) |  |  |  |  |
| Informer le client ou l’usager (recherche de l’information, sélection de l’information…) |  |  |  |  |
| Adopter une attitude professionnelle d’accueil (posture, tenue, disponibilité...) |  |  |  |  |
| Prendre en compte la demande du client ou de l’usager |  |  |  |  |
| **Phase 2 : Vente** | **……/60** |
| Rechercher les besoins du client, de l’usager |  |  |  |  |
| Écouter activement le client, l’usager |  |  |  |  |
| Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s) |  |  |  |  |
| Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections) |  |  |  |  |
| Rechercher l’accord du client |  |  |  |  |
| Conclure l’entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé) |  |  |  |  |
| Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l’entretien |  |  |  |  |
| **Situation n° 2 : Connaissance de l’environnement professionnel (entretien)** |
| Présenter les caractéristiques de l’environnement professionnel (profil de clientèle, structure de l’unité commerciale, zone de chalandise...), économique (marché, offre…), juridique (forme juridique...) |  |  |  |  | **……../60** |
| Entretien d’approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat |  |  |  |  |
| **Total situation 1 + 2** | **TOTAL ……../160** |
|  | **Note : …../20** |
| **Appréciation globale du candidat** | *Noms* | *Visas* |
|  | *Le professeur :* *Le tuteur :* *Date : …./…./ 201…* |  |
| **¹  TI : Très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : Très satisfaisant** |

**et de la vente**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Annexe 4****BEP Métiers de la Relation aux Clients****et aux Usagers** |   | Session 20..…. |
| **CANDIDAT****NOM : ……………………………….****Prénom : ……………………………** | **Coefficient 4** | CCF |

**ÉPREUVE EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Situation n° 1 : CONTACT TÉLÉPHONIQUE** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **Notation** |
| **Phase 1 : Préparation du contact à partir d’une fiche d’appel** * **Rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté**
* **Énumérer avec pertinence les points à traiter**

**TOTAL 1**  |  |  |  |  |  |
| **/16** |
| **Phase 2 : Réalisation du contact par téléphone** * **Respecter les phases de la communication téléphonique**
	+ Obtenir le bon interlocuteur,
	+ Saluer, se présenter,
	+ Présenter l’entreprise,
	+ Identifier la fonction et le nom de l’interlocuteur concerné,
	+ Définir l’objet du contact,
	+ Présenter les points à traiter,
	+ Conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner).
* **Maîtriser l’expression orale**
	+ Le langage et l’expression orale : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel,
	+ Disponibilité et convivialité.
* **Relever les conclusions du contact**
* **Choisir le mode de transmission**

**TOTAL 2** |  |  |  |  |  |
| **/24** |
| **TOTAL (1+ 2)** | **/40** |
| **Situation n° 2 : CONTACT PAR ÉCRIT** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **Notation** |
| **Réaliser le contact par écrit*** **Rechercher et sélectionner des informations**
* **Déterminer le mode de transmission**
* **Rédiger le message**
* Qualité de la présentation,
* Qualité de l’expression écrite (clarté, syntaxe et orthographe),
* Utilisation d’un vocabulaire professionnel,
	+ Contenus conformes à la situation professionnelle donnée.
* **Appliquer les règles de présentation en fonction de l’outil choisi et du destinataire**
* **Exploiter un carnet d’adresses**
* **Envoyer le message**

**TOTAL 3** |  |  |  |  |  |
| **/40** |

**¹  TI : très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : Très satisfaisant**

|  |  |
| --- | --- |
| **Note EP1 = (Total 1 + 2) + Total 3** | **/80** |

**Baccalauréat Professionnel**

**Accueil Relations Clients et Usagers**

**PREMIERE**

**&**

**TERMINALE**

**Baccalauréat Professionnel**

**Accueil Relations clients et usagers**

**PREMIERE**

**ÉVALUATIONS**

**En milieu professionnel**

* **E 33 – Accueil en face à face – 2ème situation – PFMP 3 et 4**

**En centre de formation**

* **E 32 – Accueil au téléphone**
	+ **Grille d’évaluation**
	+ **Grille d’observations et note /20**
	+ **Fiche scénario à fournir comprenant**
		- **Dossier de mise en situation**
		- **Fiche de rôle**

|  |
| --- |
| *Planning des épreuves*  |
| **PREMIERE** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **PFMP N°3 -** 4 semaines |  | **PFMP N°4 -** 4 semaines |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| *Prof. Ens. Général* |  | *Prof. Ens. Général* |  | *Prof. Ens. Général* ***ET*** *Ens. Prof.* |  | *Prof. Ens. Prof.* |
|  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |
| **E33 : Accueil en face à face** |  | **E33 : Accueil en face à face** |  | **Synthèse de l'équipe pédagogique ET note attribuée au candidat** |  | E32 : Accueil au téléphone |
| 2ème situation : Pratique de l'accueil |  | 2ème situation : Pratique de l'accueil |  |  | **CCF : Oral de 35 minutes** |
| Positionnement de l'élève sur grille de suivi **et** appréciation |  | Positionnement de l'élève sur grille de suivi **et** appréciation |  |  |
|  |  |  |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |
| **3 fiches descriptives à réaliser (une par PFMP dont une dans l'évenementiel ) en vue de l'épreuve E33 - 1ère situation ( voir classe Terminale ).** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Légende** |  |  |  |  |  |  |
| **Evaluation en entreprise** |  |  |  |  |  |  |
| **Evaluation au lycée** |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**

**ACCUEIL**

**RELATIONS CLIENTS ET USAGERS**

**PREMIERE PROFESSIONNELLE**

|  |  |
| --- | --- |
| **PÉRIODE 3** | **DU …/…/201.. AU …/…/201..** |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PÉRIODE 4** | **DU …/…/201.. AU …/…/201..** |
| **ENTREPRISE****D’ACCUEIL** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP 1** | **PFMP 2** |
| **NOM DU PROFESSEUR** |  |  |
| **NOM DU TUTEUR** |  |  |
| **APPRECIATIONS TUTEUR** |  |  |

## DOCUMENT D’AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS

## EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Compétences / Unités abordées****en formation ou/et en entreprise** | **Vu au centre** | **Négocié** **Première** | **Réalisé Première** | **Négocié Terminale** | **Réalisé Terminale** |
| **A1****L'accueil en face à face** | **11.1 La prise de contact** |
| 111.1 Saluer et recevoir le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 111.2 Identifier et caractériser le visiteur |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 111.3 Personnaliser la relation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **11.2 Le filtrage** |
| 112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 112.2 Consulter la documentation interne |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 112.3 Prévenir les situations difficiles |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12.1 L’analyse de la demande** |
| 121.1 Ecouter, questionner, reformuler la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 121.2 Qualifier la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12.2 Le traitement de la demande : l’information, l’orientation, le conseil** |
| 122.1 Repérer et sélectionner l'information attendue |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.2 Identifier l'interlocuteur interne |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.3 Annoncer le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.4 Guider, accompagner le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 122.7 Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12.3 L’assistance et la prise en charge** |
| 123.1 Accompagner et assister les clients/usagers |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 123.3 Porter les premiers secours |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12.4 La gestion de l’attente** |
| 124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 124.2 Évaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 124.3 Relancer le collaborateur concerné par la visite |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 124.4 Hiérarchiser les demandes pour organiser l’attente |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **12.5 La prise en note et la transmission de messages** |
| 125.1 Inscrire un rendez-vous |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 125.2 Retranscrire une demande verbale |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 125.3 Transmettre, diffuser un message (courriel, note, tél et télécopie) |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **13.1 La prise de congé** |
| 131.1 Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 131.2 Conclure l'échange et saluer le client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

## DOCUMENT D’AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS

## EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Compétences / Unités** | **Vu au centre** | **Négocié Première** | **Réalisé Première** | **Négocié Terminale** | **Réalisé Terminale** |
| **A2****L'accueil téléphonique** | **21.1 La réception des appels entrants et internes** |
| 211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 211.2 Accueillir, saluer, se présenter |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.1 La qualification, le filtrage** |
| 221.1 Identifier l'interlocuteur |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 221.2 Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 221.3 Cerner la nature de la demande et reformuler |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.2 Le transfert des appels** |
| 222.1 Exploiter les supports de l'accueil téléphonique |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 222.2 Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 222.3 Annoncer l'interlocuteur et sa demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.3 Le conseil aux appelants** |
| 223.1 Sélectionner et donner les informations nécessaires |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 223.2 Rendre compte des demandes récurrentes |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.4 La gestion des retours d’appels et des appels en attente** |
| 224.1 Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 224.2 Proposer une solution alternative à la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.5 La prise en note et de messages et leur transmission** |
| 225.1 Remplir un document-type |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 225.2 Retranscrire la demande explicitement |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 225.3 S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire  |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.6 La prise de rendez-vous** |
| 226.1 Respecter les consignes et la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 226.2 Noter clairement le rendez-vous |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 226.3 Informer clairement l'interlocuteur |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **22.7 La prise de congé** |
| 227.1 Vérifier la satisfaction de la demande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 227.2 Conclure l'échange et saluer |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 227.3 Evaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

## DOCUMENT D’AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS

## EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Compétences / Unités abordées****en formation ou/et en entreprise** | **Vu au centre** | **Négocié Première** | **Réalisé Première** | **Négocié Terminale** | **Réalisé Terminale** |
| **A3****La gestion de la fonction accueil** | **31.1 La préparation de l’environnement de travail** |
| 311.1 Rendre opérationnel son environnement de travail |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 311.2 Organiser et hiérarchiser ses activités |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 311.3 Enregistrer et classer les informations utiles |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 311.4 Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **31.2 La tenue et le maintien des espaces communs** |
| 312.1 Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 312.2 Actualiser les informations liées à l'accueil |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 312.3 Gérer la signalétique |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 312.4 Concevoir de courts messages écrits et oraux |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens** |
| 313.1 Contrôler, filtrer les accès |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 313.2 Réduire et gérer les tensions |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **32.1 La gestion et le suivi des flux d’appels et des clients/usagers** |
| 321.1 Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 321.2 Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 321.3 Renseigner les documents de suivi de flux |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 321.4 Organiser l'attente des clients/usagers |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **32.2 La contribution à l’analyse qualitative et quantitative liées à l’accueil** |
| 322.1 Collecter les informations (flux des appels et des visiteurs….) |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 322.2 Saisir et traiter les données dans un tableur |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 322.3 Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 322.4 Interpréter les résultats |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **33.1 La transmission des consignes et des informations** |
| 331.1 Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 331.2 Prendre en notes et transmettre des consignes |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 331.3 Assurer la circulation des consignes |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 331.4 Mutualiser les informations |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 331.5 Travailler en équipe |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **33.2 La participation à la démarche qualité de l’accueil** |
| 332.1 Maîtriser le référentiel qualité |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 332.2 Recueillir les remarques non sollicitées |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 332.3 Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 332.4 Fixer et mesurer des indicateurs de qualité  |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

## DOCUMENT D’AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS

## EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Compétences / Unités** | **Vu au centre** | **Négocié Première** | **Réalisé Première** | **Négocié Terminale** | **Réalisé Terminale** |
| **A4****La vente de services ou de produits associée à l'accueil** | **41.1 La préparation de la vente** |
| 411.1 Identifier et caractériser l'offre de l'organisation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 411.2 Caractériser la clientèle ou les usagers de l'organisation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **41.2 L’entretien de vente et la proposition d’un service ou d’un produit complémentaire** |
| 412.1 Cerner les besoins du client/usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 412.2 Sélectionner une offre adaptée |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 412.3 Argumenter et répondre aux objections |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 412.4 Remplir un contrat de vente |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 412.5 Conclure la vente |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 412.6 Prendre congé |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **41.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens** |
| 413.1 Etablir les documents commerciaux (devis, facture) à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 413.2 Réaliser les opérations d'encaissement |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 413.3 Renseigner la base de données commerciales |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 413.4 Utiliser les logiciels de simulation de financement |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 413.5 Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 413.6 Gérer les situations de refus de crédit |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **42.1 Le traitement et le suivi des réclamations** |
| 421.1 Cerner les motifs d'insatisfaction du client, de l'usager |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 421.2 Identifier l'offre après vente adaptée |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 421.3 Prendre en charge la réclamation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 421.4 Evaluer le coût des réclamations |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 421.5 Mettre à jour la base de données commerciales liée à la réclamation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **42.2 Le suivi de la relation client/usager et la participation à la fidélisation** |
| 422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 422.2 Remonter l'information auprès des services concernés |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 422.3 Mettre à jour la base de données commerciales |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 422.4 Proposer des offres de fidélisation au client |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 422.5 Calculer et analyser les coûts induits par une action de fidélisation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

## DOCUMENT D’AIDE À LA NÉGOCIATION DES ACTIVITÉS

## EN MILIEU PROFESSIONNEL

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Compétences / Unités** | **Vu au centre** | **Négocié Première** | **Réalisé Première** | **Négocié Terminale** | **Réalisé Terminale** |
| **A5****Activités administratives connexes à l'accueil** | **51.1 Le traitement des courriers prédéfinis** |
| 511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 511.2 Saisir, mettre en page et éditer une lettre |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 512.1 Classer le courrier en fonction de sa nature |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **51.2 La réception, le tri et l’enregistrement à l’arrivée** |
| 512.2 Tenir un état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 512.3 Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **51.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ** |
| 513.1 Mettre sous pli et affranchir |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 513.2 Compléter le registre de départ |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 513.3 Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 513.4 Assurer le suivi des plis et colis |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **52.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel** |
| 521.1 Gérer un planning de réservation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 521.2 S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 521.3 Enregistrer et suivre le prêt de matériel |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 521.4 Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **52.2 La gestion des demandes de prestations externes** |
| 522.1 Identifier les besoins du client |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 522.2 Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 522.3 Enregistrer la demande et effectuer la réservation |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 522.4 Suivre la demande et gérer l’attente du client |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 522.5 Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **53.1 Le suivi des commandes** |
| 531.1 Vérifier et mettre à jour le planning des commandes |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 531.2 Passer une commande |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 531.3 Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites) |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| **53.2 La réception de la livraison** |
| 532.1 Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 532.2 Emettre des réserves en fonction des procédures |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |
| 532.3 Enregistrer les entrées de produits |  | ❑ | ❑ | ❑ | ❑ |

**Aide au positionnement de l’élève en PFMP de la classe de première**

d’après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NA Non acquis - CA en cours d’acquisition -PA partiellement acquis - A Acquis -  | **NA** | **CA** | **PA** | **A** |
| **Accueil en face à face** | **Attitudes professionnelles** |
| 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 |  |  |  |  |
| **111 - La prise de contact** |
| Saluer et identifier |  |  |  |  |
| Personnaliser la relation |  |  |  |  |
| **112 - 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 |  |  |  |  |
| **121 / 122 - L’analyse et le traitement de la demande** |
| Écouter, questionner, qualifier la demande |  |  |  |  |
| Informer, orienter, conseiller |  |  |  |  |
| Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires |  |  |  |  |
| La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur |  |  |  |  |
| **123 - L’assistance et la prise en charge** |
| Accompagner, assister  |  |  |  |  |
| Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques |  |  |  |  |
| **124 - La gestion de l’attente** |
| Relancer/hiérarchiser pour minimiser le temps d’attente |  |  |  |  |
| Installer, informer du temps d’attente |  |  |  |  |
| **125 - La prise en notes et la transmission de messages** |
| Inscrire un rendez-vous, transmettre un message |  |  |  |  |
| Diffuser aux destinataires correctement choisis |  |
| **131 - 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** | **311 - Préparation de l’environnement de travail** |
| Mémoriser les procédures |  |  |  |  |
| Effectuer les MAJ nécessaires |  |  |  |  |
| Rendre opérationnel son poste de travail |  |  |  |  |
| **312 / 322 - 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 |  |  |  |  |
| **313 - 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** | **321 - 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 - Relations Clients et Usagers**

Épreuve E3 **Situation professionnelle d’accueil -** Sous épreuve E33 **Accueil en face à face –** Situation 2**Pratique de l’accueil**

**GRILLE DE SUIVI des compétences en PFMP de la classe de première** CCF

**Établissement : Candidat : Numéro du candidat :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | PFMP 3 de Première | PFMP 4 de Première |
|  | OrganisationCachet  | OrganisationCachet  |
|  | Tâches confiées3 | Degré1 d’autonomie | Positionnement2 en fin de PFMP | Tâches confiées | Degré1 d’autonomie | Positionnement2 en fin de PFMP |
| **TACHES** | NA | CA | PA | A | NA | CA | PA | A |
| **L’accueil en face à face**  |
| **111** - La prise de contact |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **112** - Le filtrage |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **121** - L’analyse de la demande |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **122** - Le traitement de la demande |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **123** - L’assistance et la prise en charge |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **124** - La gestion de l’attente |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **125** - La prise en notes et la transmission de messages |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **131** - La prise de congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **La gestion de l’espace de travail**  |
| **311** - La préparation de l’environnement de travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **312/322** - La tenue et le maintien des espaces communs |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **313** - La contribution à la sécurité des personnes et des biens |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Le suivi des activités d’accueil** |
| **321** - La gestion et le suivi des flux d’appels et des clients/usagers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1. *1 = Autonome / 2 = Référent ponctuellement disponible / 3 = Référent à proximité / 4 = Non autonome*
2. *NA = Non acquis / En cours d’acquisition / Partiellement acquis / Acquis (Voir fiche d’aide au positionnement en page suivante)*
3. *Cochez la case correspondante*
 | Noms et signaturesTuteur Professeur  | Noms et signaturesTuteur Professeur  |

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers**

**Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil - Sous épreuve E33 Accueil en face à face**

**2e situation -** CCF

**Nom candidat : N° candidat : ………………………. Jury : ……………..**

**Établissement :**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date :** | **Date :** |
| **Appréciations du formateur et du tuteur**(à l’issue de la PFMP 3 de Première) | **Appréciations du formateur et de tuteur**(à l’issue de la PFMP 4 de Première) |
| **Appréciations de l’équipe pédagogique**(à la fin de la PFMP 4 de Première) |
| **Note obtenue par le candidat /20** |
| **Nom et signature des examinateurs** |

**TABLEAU DE SUIVI DE PRESENCE**

**PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP 3** | **PFMP 4** |
| **Période** |  |  |
| **ENTREPRISE ou ORGANISME D’ACCUEIL** |  |  |
| **Nom du tuteur et fonction** |  |  |
| **Retards** | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Absences***Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique.* | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Rattrapages** | Nombre de jours et dates : | Nombre de jours et dates : |
| **Cachet entreprise et signature** |  |  |
| **Enseignant(s) chargé(s) du suivi** |  |  |

**BACCALAUREAT PROFESSIONNEL**

**ACCUEIL RELATION CLIENTS ET USAGERS**

|  |
| --- |
| **Épreuve E3 Situation Professionnelle d’Accueil****Sous épreuve E32 Accueil au téléphone** |
| **GRILLE D’EVALUTION CCF** *- Coefficient 2* |
| **ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE** | *Durée 35 minutes maximum* |
|   | Établissement : **……………………………………….** | **Nom prénom du candidat :****………………………………………….** |
| Composition de la commission d’interrogation :* **Mme/Mr……………………………. :** Professeur d’Accueil et de Vente.

**Date : …./…./ 201….** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Critères d’évaluation* | *Profil du candidat* | *Note* |
| TI | I | S | TS |
| ***Simulation**** 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 consignes 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**** 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**

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement : ………………………………………………….**

|  |
| --- |
| **Note obtenue par le candidat /20** |
| **Observations du jury : ………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………****…………………………………………………………………………………………………………………………………** |

**Date : …./…./ 201.. Jury :**

|  |
| --- |
| Nom et signature des examinateurs* M/Mme …………………………………………..
* M/Mme …………………………………………..
 |

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil

Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone

CCF

**FICHE DE SCÉNARIO**

**Le scénario comprend :**

* **un dossier de mise en situation (avec annexes) destiné à l’élève**
* **une fiche de rôle destiné au professeur**

**Un même scénario peut éventuellement être utilisé pour 3 candidats**

**Durée de l’épreuve :**

Préparation : 15 minutes

Réception de l’appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

**Un exemplaire du scénario sera joint à la grille d’évaluation et remis au jury.**

**dossier de mise en situation**

**Préparation : 15 minutes**

**Réception de l’appel : 10 minutes**

**Entretien et analyse : 10 minutes**

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement : …………………………………………………..**

 **Date :…./…./ 201..**

|  |  |
| --- | --- |
| **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…** |

**FICHE DE RÔLE**

**Préparation : 15 minutes**

**Réception de l’appel : 10 minutes**

**Entretien et analyse : 10 minutes**

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement : ………………………………………………………**

 **Date : …./…./ 201..**

|  |  |
| --- | --- |
| **L’appelant**  | *(Nom, prénom, qualité, organisation…)** *……..*
* *……..*
* *……..*
* *……..*
 |
| **Demande et résultats attendus** | *(Nature (ex : réclamation, connaitre le tarif d’un service) et objectif de l’appel (Ex : avoir un RV avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande…)** *……..*
* *……..*
* *……..*
* *……..*
 |
| **Historique des relations avec l’organisation** | *(repérage de l’importance du client, historique du problème posé…)** *……..*
* *……..*
* *……..*
* *……..*
 |
| **Attitude téléphonique** | *(Humeur, comportement, ton…)** *……..*
* *……..*
* *……..*
* *……..*
 |
| **Les tâches concernées** | *(Description des tâches devant être réalisées par l’élève…)** *……..*
* *……..*
* *……..*
* *……..*
 |

**Baccalauréat Professionnel**

**Accueil Relations clients et usagers**

**TERMINALE**

**ÉVALUATIONS**

**En milieu professionnel**

* **E 31 – Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration – PFMP 5**
	+ **Diagnostic de la fonction Accueil**
	+ **Feuille de route**

**En centre de formation**

* **E 31 – Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration**
	+ **Projet d’amélioration de la fonction accueil**
* **E 33 – Accueil en face à face (Avant ou après PFMP 5)**
	+ **Fiche descriptive de situation d’accueil en face à face**
	+ **Fiche de scénario**
	+ **Grille évaluation**

|  |
| --- |
| **TERMINALE** |
|

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | **PFMP N°5 -** 4 semaines |  | **PFMP N°6 -** 4 semaines |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| *Prof. Ens. Prof.* ***ET*** *Tuteur ou autre Prof. Ens. Prof.* |  | *Prof. Ens. Prof.* |  | *Prof. Ens. Prof* ***ET*** *Tuteur* |  | *Prof. Ens. Prof.* ***ET*** *Tuteur* |  | *Prof. Ens. Général* ***ET*** *Ens. Prof.* |
|  |  |  |

|  |
| --- |
|  |

 |  |  |  |  |  |
| **E33 : Accueil en face à face** |  | **E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration** |  | Oral en entreprise qui débouche sur une feuille de route |  | **E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration** |  | **E2 : Etude de cas** |
| **1ère situation : Oral à partir des fiches descriptives réalisées en classe de Première** |  | 1ère situation : Rapport d'étonnement (2 pages ) ET diagnostic (4 pages ) |  |  | **2ème situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil** |  | **Epreuve ponctuelle écrite : 4H** |
|  |  |   |  |  |  | **A partir du diagnostic ET de la feuille de route, soutenance au lycée du projet ( 8 pages hors annexes )** |  |  |
| **Légende** |  |  |  |  |  |  |
| **Evaluation en entreprise** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Evaluation au lycée** |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relations Clients et Usagers**

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration

**1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil**

CCF

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

**Date : Jury :**

|  |
| --- |
| **Note obtenue par le candidat /20** |
| **Observations du jury :** 1. **Rapport d’étonnement**

**Diagnostic** 1. **Communication**
 |

|  |
| --- |
| Nom et signature des examinateurs-- |

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Accueil - Relations Clients et Usagers** |
| **Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration - (CCF) -** *Coefficient 2* |
| **1ère situation** : Diagnostic de la fonction accueil | ***Date : ……/……/ 201….*** |
| ***GRILLE D’ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE***  | *Durée 30 minutes* |
|   | Établissement :**………………………………………** | Nom prénom du candidat :**……………………………………** |
| Composition de la commission d’interrogation :**M / Mme ………………………** fonction ………...……….. Organisation………………….…………………**M / Mme ………………………** professeur de …………………………………………(mentionner la spécialité) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Critères d’évaluation* | *Profil du candidat* | *Note* |
| TI | I | S | TS |
| 1. **Rapport d’étonnement :**
* 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 |
| 1. **Diagnostic :**
* 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 |
| 1. **Communication :**
* 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 - Relations Clients et Usagers** |
| **E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration** |
| ***FEUILLE DE ROUTE*** ***Préparant la seconde situation***  |
|   | Établissement : **………………………………………** | Nom, prénom du candidat :**……………………………………..** |
| Composition de la commission d’interrogation :* **M / Mme ……………………… fonction……………..organisation……………..……tuteur du candidat nommé ci-dessus.**
* **M / Mme …………………………professeur de ………………………………..** (spécialité à mentionner)
 |

**À ……………………………………… , le ……/……/ 201…..**

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 :

-

-

-

1. 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 votre professeur.

1. Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelles, 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 solutions).
1. Conseils particuliers de la commission :

|  |  |
| --- | --- |
| Signature des membres de la commission | Signature du candidat |
|  |  |

**Baccalauréat professionnel Accueil - Relations 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 - Relations Clients et Usagers** |
| **Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration - CCF -** *Coefficient 2* |
| **2nde situation** : Projet d’amélioration de la fonction accueil | ***Date :***  |
| **GRILLE D’ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE** | *Durée 30 minutes maximum* |
|   | Établissement :**……………………………………….** | Nom/Prénom du candidat :**………………………………………….** |
| Composition de la commission d’interrogation :* **M / Mme ……………………… fonction…………….. désignation de l’organisation………………………….**
* **M / Mme …………………………professeur de ………………………………………** (spécialité à mentionner)
 |

|  |
| --- |
| **Titre du projet d’amélioration de la fonction accueil :** |
| ***Critères d ‘évaluation*** | ***Profil du candidat*** | ***Notation*** |
| **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| **Projet : nature, solution(s) proposée(s)** |
| * Identification du besoin
* Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel
* Pertinence et qualité de la, des préconisation(s)

(solutions alternatives et complémentaires)* Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route par la commission d’interrogation
* Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels
* Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)
 |  |  |  |  | / 24 |
| **Communication orale**  |  |  |  |  |  |
| * 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** |  |  |  |  |  |
| * 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**  |

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relations Clients et Usagers**

Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

CCF 1ère situation d’évaluation

**FICHE DE SCÉNARIO**

**(À remettre au moment de l’accueil du candidat)**

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

 **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  | *Qualification, demande, enjeu, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur…)* |
| Événements pendant l’échange | *(arrivée intempestive d’un nouve*  |

**Baccalauréat professionnel : Accueil – Relations Clients et Usagers**

Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

CCF

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

**Date : Jury :**

|  |
| --- |
|  **Note obtenue par le candidat ….. /20** |
| **Observations du jury** |

|  |
| --- |
| Nom et signature des examinateurs-- |

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Accueil - Relations Clients et Usagers** |
| **Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil****Sous épreuve E33 Accueil en face à face****GRILLE D’ÉVALUATION CCF** |
| **1ère situation : Accueil en face à face** | *Coefficient 1* |
| ***GRILLE D’EVALUATION - Épreuve orale*** | *Durée 20 minutes maximum* |
|   | Etablissement :**………………………………………** | Nom prénom du candidat :**…………………………………………….**N° candidat : |
| Composition de la commission d’interrogation :**-****-** **Date :…./…../ 201….**  |
| *Critères d’évaluation* | *Profil du candidat* | *Note* |
| TI | I | S | TS |
| ***Situation choisie et modifiée par la commission**** Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel
* Pertinence de l’analyse de la situation d’accueil
 |  |  |  |  | **/12** |
| ***Simulation*** * 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*** * 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** |
| Variété des domaines : pénaliser * la couverture d’un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport
* la non couverture de l’accueil événementiel
 | -2-2 |  |  |
| Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes* 6 ou 7
* Moins de 6
* Absence des 3 situations d’accueil
 | -2-2-2 par situation manquante |
| **TOTAL** | **/40** |

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

**TABLEAU DE SUIVI DE PRESENCE**

**PERIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PFMP 5** | **PFMP 6** |
| **Période** |  |  |
| **ENTREPRISE ou ORGANISME D’ACCUEIL** |  |  |
| **Nom du tuteur et fonction** |  |  |
| **Retards** | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Absences***Toute absence donne lieu à un rattrapage systématique.* | Date(s) et motif(s) : | Date(s) et motif(s) : |
| **Rattrapages** | Nombre de jours et dates : | Nombre de jours et dates : |
| **Cachet entreprise et signature** |  |  |
| **Enseignant(s) chargé(s) du suivi** |  |  |

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relations Clients et Usagers**

|  |  |
| --- | --- |
| **Date :** | **Date :** |
| **Appréciations du formateur et du tuteur**(à l’issue de la PFMP 5 de Terminale) | **Appréciations du formateur et de tuteur**(à l’issue de la PFMP 6 de Terminale) |

|  |
| --- |
| **Nom et signature des examinateurs** |

**ATTESTATION**

#### Je soussigné, ………………………, Proviseur du Lycée Professionnel ………………………………..

certifie que **NOM ……………………………… Prénom ……………………………………………...**

Inscrit(e) dans notre établissement, en classe de Baccalauréat Professionnel Accueil – Relations Clients et Usagers a suivi, conformément à la législation en vigueur, des périodes de formation en milieu professionnel d’une durée de **6 semaines en seconde et de 16 en première/terminale.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Raison socialeet adresse de l’entreprise | Période | **Observations** |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |
|  | ……. semainesdu ………….… au ……………… |  |

**………………………**

**Le ……/……/ 201…..**