

Académie	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL - SESSION 2025 E31 Gestion de l'accueil multicanal Fiche d'activités	
Nom et prénom du candidat	Établissement de formation	
Contexte professionnel (type d'entreprise/d'organisation) 		
Contexte d'accueil (lieux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...) 		
Fiche traitée (cocher la fiche concernée)		
<input type="checkbox"/> Fiche 1 - Situations professionnelles d'accueil en face à face avec des degrés de complexité variés <input type="checkbox"/> Fiche 2 - Situations d'accueil à distance par divers canaux <input type="checkbox"/> Fiche 3 - Situations de gestion de conflits significatifs des métiers de l'accueil		
Cadre dans lequel les activités sont décrites (cocher la situation concernée)		
<input type="checkbox"/> Situation vécue en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation observée en milieu professionnel	<input type="checkbox"/> Situation simulée en centre de formation
Période de l'activité décrite :		
Description de la (ou des) situation(s) professionnelle(s) :		Compétences ciblées (à cocher)
		<input type="checkbox"/> Gérer simultanément les activités <input type="checkbox"/> Prendre contact avec le public <input type="checkbox"/> Identifier la demande <input type="checkbox"/> Traiter la demande <input type="checkbox"/> Gérer les flux <input type="checkbox"/> Gérer les conflits