**Mise en situation : Les élèves, dans une situation donnée, doivent accueillir les visiteurs, réceptionner les appels téléphoniques des clients, des usagers, en français ou dans une langue étrangère**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Compétences détaillées (référentiel de certification) | Conditions de réalisation « on donne… » | Critères d’évaluation « on exige… » |
| -identifier l’interlocuteur et sa demande  -adapter le message d’accueil à l’interlocuteur  -prendre en notes un message téléphonique  -respecter la chartre d’accueil de l’organisation  -appliquer une procédure d’accueil | **Dans le cadre :**   * De l’accueil d’une organisation ou d’’un service, dans un contexte professionnel donné * Dans une situation de face à face avec un visiteur, en français ou dans une langue étrangère * -en situation de réception d’un appel téléphonique   **Avec :**   * Le plan du site * Des badges * les outils bureautiques et les services de l’espace numérique de travail * des outils de de téléphone traditionnels ou numériques   **A partir :**  -de l’annuaire interne, de l’organigramme de l’organisation  -des procédures ou chartre d’accueil  -des usages et des consignes de sécurité en vigueur dans l’organisation | L’interlocuteur est identifié et sa demande cernée  L’expression dans la langue utilisée est correcte et adaptée à l’interlocuteur  -l’accueil est conforme à la procédure ou à la chartre d’accueil  Les consignes de sécurité sont respectées  Le comportement et le vocabulaire respectent les codes sociaux implicites ou explicites liés à la situation  Le message en langue étrangère est compris par l’interlocuteur |
| Le candidat sait | Critère d’évaluation de la grille certificative EP1 | Commentaires |
| Collecter et saisir les informations utiles et pertinentes  Adapter le message d’accueil à l’interlocuteur | Respect des consignes de travail, prendre des notes  Pertinence de la demande, de règles, de procédures |  |
| Connaître les usages en vigueur dans son entreprise | Respect de la qualité accueil |  |
| Respecter la charte d’accueil de l’organisation |  | 1. La charte d’accueil n’a pas été appliquée correctement 2. Le cahier des entrées et sorties n’a pas été complété 3. La de démarche d’accueil a été correctement suivi 4. L’interlocuteur est identifié et accueilli correctement 5. La demande de l’interlocuteur est comprise. |  |  |
| Mettre à jour les registres des entrées/sorties |  |  |

**EVALUATION CERISE PRO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Vert foncé = réussite** | **Vert clair= réussite partielle** | **Orange=en cours d’acquisition** | **Rouge=trop d’erreurs** |
| Tous les points sont parfaitement remplis. | Il manque des informations :   * Cadres 1 et 2 remplis correctement, cadres 3, 4 et 5 remplis succinctement. | - Les cadres 1 et 2 sont insuffisamment développés et les cadres 3,4 et 5 succinctement.  - Les cadres 1 et 2 sont bien développés et les cadres 3,4 et 5 vides. | Les cadres 1 et 2 sont insuffisamment développés et les cadres 3,4 et 5 sont vides. |