**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 cernéeL’expression dans la langue utilisée est correcte et adaptée à l’interlocuteur-l’accueil est conforme à la procédure ou à la chartre d’accueilLes consignes de sécurité sont respectéesLe comportement et le vocabulaire respectent les codes sociaux implicites ou explicites liés à la situationLe 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 pertinentesAdapter le message d’accueil à l’interlocuteur | Respect des consignes de travail, prendre des notesPertinence 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. |