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

Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

CCF 1ère situation d’évaluation ou Évaluation Ponctuelle

**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 nouveau visiteur, appel téléphonique…)* | |