

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face	
1^{ère} situation d'évaluation	
CCF ou Épreuve ponctuelle	
Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....¹	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Établissement de formation	

INTITULE DE LA SITUATION			
ORGANISATION CONCERNÉE			
SITUATION	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée	Date	
DOMAINE DE L'ACCUEIL	<input type="checkbox"/> Événementiel <input type="checkbox"/> Sédentaire <input type="checkbox"/> Transport		
TACHES DU REFERENTIEL	<input type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.1	<input type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T12.4	<input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.1 <input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T32.1
LES CONTEXTES	<i>- L'organisation et son offre de services</i> <i>- Le poste d'accueil</i> <i> L'espace d'accueil, l'équipement</i> <i> Les personnes accueillies</i> <i> Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire</i> <i>- La situation</i> <i> Contraintes ou consignes spécifiques</i>		
LES ACTEURS	<i>Statut (interne en cas de situation observée / interne), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.</i>		
L'OBJET DE L'ECHANGE	<i>La nature de la demande (quoi ?) et les résultats attendus par l'appelant (pour quoi ?)</i>		
DESCRIPTION DE L'ECHANGE	<i>Les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements...), Les outils et supports d'information éventuellement mobilisés</i>		
LES RESULTATS OBTENUS	<i>Les productions éventuellement réalisées</i> <i>La relation instaurée</i> <i>La satisfaction de la demande</i>		
LISTE DES ANNEXES	<i>Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation</i>		

Les précisions en italique sont des exemples à compléter ou adapter à la situation d'accueil présentée

¹ Les élèves rempliront les différentes zones sans se préoccuper de la taille de la zone à remplir

Aide à l'analyse et à la préparation de l'épreuve	
Les compétences exploitées	
Les comportements adoptés	
Impact sur la relation des comportements et compétences pratiqués	
Bilan	

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 : Accueil en face à face	
1^{ère} situation d'évaluation	
CCF ou épreuve ponctuelle	
FICHE DE SCÉNARIO	
(À remettre au moment de l'accueil du candidat)	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Établissement de formation	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	<i>Qualification, demande, résultats attendus, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur...)</i>
Événements pendant l'échange	<i>Arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...</i>

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers						
Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION Contrôle en cours de formation Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.						
1 ^{ère} situation : Accueil en face à face				Coefficient 1		
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE				Durée 20 minutes maximum		
Académie de		Établissement :		Nom prénom du candidat :		
				N° candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :						
-						
-						
Date :						
Critères d'évaluation		Profil du candidat				Note
		TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission <ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 						/12
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport - 2 • la non couverture de l'accueil événementiel - 2 						
Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes <ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 - 2 • Moins de 6 - 4 • Absence des 3 situations d'accueil - 2 par situation manquante 						
						/40
						Note /20

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil – Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face	
Contrôle en cours de formation	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Etablissement de formation	
Membre de la commission d'interrogation	
<div> <div>Note obtenue par le candidat</div> <div>/20</div> </div>	
<div>Observations du jury</div>	
<div> <div>Nom et signature des membres de la commission d'interrogation</div> <div> <div>-</div> <div>-</div> </div> </div>	

Annexe 12

PRATIQUE DE L'ACCUEIL - Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première

NA Non acquis - CA en cours d'acquisition - PA partiellement acquis - A Acquis -		NA	CA	PA	A
Accueil en face à face	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				
	La prise de contact				
	Saluer et identifier				
	Personnaliser la relation				
	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				
	L'analyse et le traitement de la demande				
	Écouter, questionner, qualifier la demande				
	Informar, orienter, conseiller				
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires				
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur				
	L'assistance et la prise en charge				
	Accompagner, assister				
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques				
	La gestion de l'attente				
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente				
	Installer, informer du temps d'attente				
	La prise en notes et la transmission de messages				
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message				
	Diffuser aux destinataires correctement choisis				
	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	Préparation de l'environnement de travail				
	Mémoriser les procédures				
	Effectuer les MAJ nécessaires				
	Rendre opérationnel son poste de travail				
	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				
	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	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 - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face – Situation 2 Pratique de l'accueil

PFMP3		PFMP4							
Organisation Cachet		Organisation Cachet							
Tâches confiées ³	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP			Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP			
		NA	CA	PA		A	NA	CA	PA
TACHES									
L'accueil en face à face									
La prise de contact									
Le filtrage									
L'analyse de la demande									
Le traitement de la demande									
L'assistance et la prise en charge									
La gestion de l'attente									
La prise en notes et la transmission de messages									
La prise de congé									
La gestion de l'espace de travail									
La préparation de l'environnement de travail									
La tenue et le maintien des espaces communs									
La contribution à la sécurité des personnes et des biens									
Le suivi des activités d'accueil									
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers									
Noms et signatures Tuteur		Professeur			Noms et signatures Tuteur				
					Professeur				

Établissement :

Candidat :

Numéro du candidat :

¹ Degré d'autonomie : 1 autonome 2 référent ponctuellement disponible 3 référent à proximité

4 non autonome

² NA : non acquis, CA : en cours d'acquisition, PA : partiellement acquis, A acquis ; Voir la fiche d'aide au positionnement 3 Cocher la case correspondante

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Sous épreuve E33 Accueil en face à face
2^e situation – CCF

Date :
Nom candidat : N° candidat : Jury :
Établissement :

Appréciations du formateur et du tuteur (à l'issue de la PFMP 3)	Appréciations du formateur et de tuteur (à l'issue de la PFMP 4)
Appréciations de l'équipe pédagogique (à la fin de la 2 nd e PFMP)	
Note obtenue par le candidat /20	

Nom et signature des examinateurs

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face - Pratique de l'accueil

GRILLE RÉCAPITULATIVE DES TÂCHES RÉALISÉES PAR LE CANDIDAT

Épreuve ponctuelle

Candidat	Numéro du candidat					
Organisations concernées par l'expérience du candidat						
—						
—						
TACHES	Tâches réalisées	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement			
			NA	CA	PA	A
L'accueil en face à face						
La prise de contact						
Le filtrage						
L'analyse de la demande						
Le traitement de la demande						
L'assistance et la prise en charge						
La gestion de l'attente						
La prise en notes et la transmission de messages						
La prise de congé						
La gestion de l'espace de travail						
La préparation de l'environnement de travail						
La tenue et le maintien des espaces communs						
La contribution à la sécurité des personnes et des biens						
Le suivi des activités d'accueil						
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers						
Date _____ Signature du candidat _____						

¹ Degré d'autonomie : 1 : autonome 2 : référent ponctuellement disponible
 3 : référent à proximité 4 : non autonome

² Positionnement : NA : non acquis CA : en cours d'acquisition
 PA : partiellement acquis A : acquis

Détailler obligatoirement la fiche d'aide au positionnement, au verso

³ Cocher la case correspondante

Aide au positionnement

D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel

NA non acquis - CA en cours d'acquisition - PA partiellement acquis - A acquis		NA	PA	CA	A
Accueil en face à face	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				
	La prise de contact				
	Saluer et identifier				
	Personnaliser la relation				
	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				
	L'analyse et le traitement de la demande				
	Écouter, questionner, qualifier la demande				
	Informar, orienter, conseiller				
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires				
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur				
	L'assistance et la prise en charge				
	Accompagner, assister				
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques				
	La gestion de l'attente				
	Relancer/hiérarchiser pour minimiser le temps d'attente				
	Installer, informer du temps d'attente				
	La prise en notes et la transmission de messages				
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message				
	Diffuser aux destinataires correctement choisis				
	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	Préparation de l'environnement de travail				
	Mémoriser les procédures				
	Effectuer les MAJ nécessaires				
	Rendre opérationnel son poste de travail				
	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				
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens				
	Contrôle et filtrage des accès				
	Respect des procédures de sécurité				
Suivi des activités	Vigilance et réactivité.				
	Contrôle de ses émotions				
	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 - Relation Clients et Usagers						
Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION Épreuve ponctuelle – Épreuve orale Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.						
Coefficient 2				Durée 25 minutes maximum		
Académie de	Établissement :			Nom prénom du candidat :		
				N° candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :						
-						
-						
Date :						
Critères d'évaluation		Profil du candidat				Note
		TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission <ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 						/08
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - 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 						/12
Entretien <p>Sur la prestation fournie (accueil en face à face)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>Sur la pratique de l'accueil (tâches réalisées et niveau de compétences acquises</p>						/10
Variété des domaines : pénaliser <ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport - 2 • la non couverture de l'accueil événementiel - 2 						
Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes <ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 - 2 • Moins de 6 - 2 • Absence des 3 situations d'accueil - 2 par situation manquante 						
					/40	

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face	
Épreuve ponctuelle	
Fiche d'évaluation	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Établissement de formation	Date

	Note obtenue par le candidat	/40
Observations du jury		
Sur l'accueil en face à face :		
Sur la pratique de l'accueil (activités exercées et niveau de compétences atteint):		

Nom et signature des membres de la commission d'évaluation

-

-