

## ANNEXES

Annexe 1	Regroupements académiques
Annexe 2	<b>E31</b> Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : <b>Feuille de route</b> (CCF)
Annexe 3	<b>E31</b> Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : <b>Diagnostic de la fonction accueil</b> (CCF)
Annexe 4	<b>E31</b> Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : <b>Projet d'amélioration de la fonction accueil</b> (CCF)
Annexe 5	<b>E31</b> Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration : <b>Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration</b> (épreuve ponctuelle)
Annexe 6	<b>E32</b> Accueil au téléphone : <b>dossier de mise en situation</b> (CCF ou épreuve ponctuelle)
Annexe 7	<b>E32</b> Accueil au téléphone : <b>fiche de rôle destinée à l'examineur</b>
Annexe 8	<b>E32</b> Accueil au téléphone : <b>grille d'évaluation</b> (CCF ou épreuve ponctuelle)
Annexe 9	<b>E33</b> Accueil en face à face - <b>1<sup>ère</sup> situation d'évaluation : Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face</b> (CCF ou épreuve ponctuelle)
Annexe 10	<b>E33</b> Accueil en face à face : <b>fiche scénario</b> (CCF ou épreuve ponctuelle)
Annexe 11	<b>E33</b> Accueil en face à face : <b>grille d'évaluation</b> en CCF à usage exclusif de la commission d'interrogation
Annexe 12	<b>E33</b> Accueil en face à face : <b>Aide au positionnement de l'élève</b> en PFMP de la classe de première
Annexe 13	<b>E33</b> Accueil en face à face - <b>2<sup>e</sup> situation : pratique de l'accueil</b>
Annexe 14	<b>E33</b> Accueil en face à face – Pratique de l'accueil : <b>grille de suivi</b> (épreuve ponctuelle)
Annexe 15	<b>E33</b> Accueil en face à face – <b>Grille d'évaluation en épreuve ponctuelle à usage exclusif de la commission d'interrogation</b>

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**ACCUEIL – RELATION CLIENTS ET USAGERS**

<b>ACADÉMIES AUTONOMES</b>		
<b>Totalement</b>	<b>Avec correction de copies</b>	
Toutes les académies sauf	<b>Pilote correction</b>	<b>Regroupement correction</b>
	CLERMONT-FERRAND	LIMOGES

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>		
<b>E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration</b> <b>Contrôle en cours de formation</b>		
<b>FEUILLE DE ROUTE</b> <b>Préparant la seconde situation</b>		
Académie de :	Établissement :	Nom, prénom du candidat :
Composition de la commission d'interrogation :		
- M/Mme ..... fonction.....organisation.....tuteur du candidat nommé ci-dessus. - M/Mme .....professeur de ..... (spécialité à mentionner)		

À , le

le «jour/ mois /année», vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation : .....  
 Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

.....  
 .....

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

--

#### **A) Suivi de l'avancement du projet :**

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et à votre professeur.

#### **B) Dossier projet :**

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- ✓ présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel,
- ✓ préconisation de solutions alternatives et complémentaires,
- ✓ proposition argumentée du choix d'une (ou des) solution(s).

**C) Conseils particuliers de la commission :**

Signature des membres de la commission	Signature du candidat



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
<b>Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration</b> <b>(Contrôle en cours de formation)</b>		
<i>Coefficient 2</i>		
<b>1ère situation</b> : Diagnostic de la fonction accueil		<b>Date</b> :
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>		<b>Durée</b> 30 minutes
Académie de	Établissement :	Nom prénom du candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation</u> : M/Mme ..... fonction ..... Organisation ..... M/Mme ..... professeur de ..... (mentionner la spécialité)		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<b>1. Rapport d'étonnement :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement</li> <li>- Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés)</li> <li>- Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation)</li> </ul>					/12
<b>2. Diagnostic :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de la présentation du contexte</li> <li>- Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées)</li> <li>- Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil)</li> <li>- Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic</li> <li>- Relevé des points forts et points faibles de l'accueil</li> <li>- Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles</li> </ul>					/20
<b>3. Communication :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'expression orale</li> <li>- Utilisation du vocabulaire approprié</li> <li>- Structuration de l'exposé</li> <li>- Qualité de l'argumentation</li> <li>- Écoute</li> <li>- Pertinence et construction des réponses</li> </ul>					/8
<b>TOTAL</b>					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

## Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil

## 1<sup>ère</sup> situation : Diagnostic de la fonction accueil

**Nom candidat : ..... N° candidat : .....**

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

	<p><b>Note obtenue par le candidat</b></p> <p><b>/20</b></p>
<p><b>Observations du jury :</b></p> <p><b>1. Rapport d'étonnement</b></p> <p><b>2. Diagnostic</b></p> <p><b>3. Communication</b></p>	

Nom et signature des examinateurs

—

—

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>										
<b>Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration</b>										
<b>Contrôle en cours de formation - Coefficient 2</b>										
<b>2<sup>e</sup> situation</b> : Projet d'amélioration de la fonction accueil				<b>Date</b> :						
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>				<i>Durée 30 minutes maximum</i>						
Académie de		Établissement :		Nom et Prénom du candidat :						
Composition de la commission d'interrogation :										
- M / Mme ..... fonction..... désignation de l'organisation.....										
- M / Mme .....professeur de ..... (spécialité à mentionner)										
<b>Titre du projet d'amélioration de la fonction accueil :</b>										
<b>Critères d'évaluation</b>				<b>Profil du candidat</b>				<b>Notation</b>		
				TI	I	S	TS			
<b>Projet : nature, solution(s) proposée(s)</b>								<b>/ 24</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification du besoin</li> <li>- Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel</li> <li>- Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires)</li> <li>- Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route</li> <li>- Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels</li> <li>- Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)</li> </ul>										
<b>Communication orale</b>									<b>/ 6</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulation claire du projet</li> <li>- Structuration pertinente de l'exposé</li> <li>- Respect du temps</li> <li>- Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien</li> <li>- Qualité de l'argumentation</li> <li>- Utilisation du vocabulaire approprié</li> </ul>										
<b>Communication écrite</b>										<b>/ 10</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des règles de présentation professionnelle</li> <li>- Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions)</li> <li>- Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur)</li> <li>- Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier</li> </ul>										
<b>TOTAL</b>								<b>/ 40</b>		

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

Nom et signature de la commission d'interrogation	<b>Note</b> /40
	<b>Note</b> /20

Appréciation motivée obligatoire au verso



## Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note obtenue par le candidat	/ 20
<b>Observations du jury</b>	
1. Projet	
2. Communication orale	
3. Communication écrite	



<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>		
<b>Sous-épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration</b> (Épreuve ponctuelle)		
		<i>Coefficient 4</i>
<b>1<sup>ère</sup> phase :</b> <b>Présentation du dossier</b> <b>2<sup>e</sup> phase :</b> <b>Entretien</b>	<b>Date :</b>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>		<i>Durée 30 minutes</i>
Académie de	Établissement :	Nom et Prénom du candidat :
Composition de la commission d'interrogation :		
M/Mme ..... fonction ..... Organisation ..... M/Mme ..... professeur de ..... (mentionner la spécialité)		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<b>1ère phase : Présentation du dossier (15 minutes)</b>					
<b>1. Rapport d'étonnement :</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>- Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement</li><li>- Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés)</li><li>- Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation)</li></ul>					<b>/12</b>
<b>2. Diagnostic :</b>					
<ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de la présentation du contexte</li><li>- Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées)</li><li>- Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil)</li><li>- Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic</li><li>- Relevé des points forts et points faibles de l'accueil</li><li>- Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles</li></ul>					<b>/20</b>

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

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Notation
	TI	I	S	TS	
2 <sup>e</sup> phase : Entretien (25 minutes)					
3. Projet : nature, solution(s) proposée(s)					
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identification du besoin</li><li>- Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel</li><li>- Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires)</li><li>- Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route</li><li>- Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels</li><li>- Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps)</li></ul>					/ 24
4. Communication orale					
<ul style="list-style-type: none"><li>- Qualité de l'expression orale</li><li>- Utilisation du vocabulaire approprié</li><li>- Structuration pertinente de l'exposé</li><li>- Qualité de l'argumentation</li><li>- Respect du temps</li><li>- Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien</li><li>- Qualité de l'argumentation</li></ul>					/14
5. Communication écrite					
<ul style="list-style-type: none"><li>- Respect des règles de présentation professionnelle</li><li>- Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions)</li><li>- Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur)</li><li>- Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier</li></ul>					/10
TOTAL					/80
					/20

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>		
Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone		
<input type="checkbox"/> CCF <input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle		
<b>Dossier de mise en situation</b>		
Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et Prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)		
Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Annexe 1...	
Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Annexe 2...	



<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b> E32 Accueil au téléphone		
<b>Fiche de rôle</b> <b>(destinée à l'examineur)</b>		
Préparation : 15 minutes	Réception de l'appel : 10 minutes	Entretien et analyse : 10 minutes
Nom et Prénom du candidat		N° du candidat
Établissement de formation (si CCF)		Date
<b>L'appelant</b>		<i>Nom, prénom, qualité, organisation</i>
<b>Demande et résultats attendus</b>		<i>Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (ex : avoir un rendez-vous avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...)</i>
<b>Historique des relations avec l'organisation</b>		<i>Repérage de l'importance du client, historique du problème posé...</i>
<b>Attitude</b>		<i>Humeur, comportement, ton, sourire, ...</i>
<b>Les tâches concernées</b>		<i>Description des tâches devant être réalisées par le candidat...</i>



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers		
Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> CCF <input type="checkbox"/> Épreuve ponctuelle		
Coefficient 2		
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE</b>		<i>Durée 35 minutes maximum</i>
Académie de	Établissement :	Nom, Prénom du candidat :  N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>  - -  <b>Date :</b>		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<b>Simulation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des fonctionnalités du standard</li> <li>- Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique</li> <li>- Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage</li> <li>- Respect des consignes de qualification et filtrage</li> <li>- Pertinence de l'information ou du conseil donné</li> <li>- Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit</li> <li>- Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel</li> <li>- Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel</li> <li>- Qualité, clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>					<b>/24</b>
<b>Entretien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact</li> <li>- Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration</li> <li>- Objectivité de l'analyse de sa prestation</li> </ul>					<b>/16</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

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

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone

☐ CCF

☐ Épreuve ponctuelle

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note obtenue par le candidat	/20
<b>Observations du jury</b>	

<b>Nom et signature des examinateurs</b>
-
-