

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

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNEE	
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"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T12.1 <input type="checkbox"/> T12.4 <input type="checkbox"/> T31.1 <input type="checkbox"/> T32.1
LES CONTEXTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>L'organisation et son offre de services</i></li> <li>- <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></li> <li>- <i>La situation</i>  <i>Contraintes ou consignes spécifiques</i></li> </ul>
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 La relation instaurée 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*

<sup>1</sup> 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 <b>exploitées</b>	
Les comportements <b>adoptés</b>	
Impact sur la relation des comportements et compétences pratiqués	
Bilan	

<b>Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	
<b>Sous épreuve E33 : Accueil en face à face</b>	
<b>1<sup>ère</sup> situation d'évaluation</b>	
<b>CCF ou épreuve ponctuelle</b>	
<b>FICHE DE SCÉNARIO</b>	
<b>(À remettre au moment de l'accueil du candidat)</b>	
<b>Nom et Prénom du candidat</b>	<b>N° du candidat</b>
<b>Établissement de formation</b>	<b>Date</b>
Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous	
<b>Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission :</b>	<b>Fiche n°</b>
	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>

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>						
<b>Sous épreuve E33 Accueil en face à face</b>						
<b>GRILLE D'ÉVALUATION</b>						
<b>Contrôle en cours de formation</b>						
<b>Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.</b>						
<b>1<sup>ère</sup> situation : Accueil en face à face</b>				<i>Coefficient 1</i>		
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE</b>				<i>Durée 20 minutes maximum</i>		
Académie de		Établissement :		Nom prénom du candidat :		
				N° candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :						
-						
-						
<b>Date :</b>						
<i>Critères d'évaluation</i>				<i>Profil du candidat</i>		<i>Note</i>
				TI	I	
<b>Situation choisie et modifiée par la commission</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel</li> <li>- Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil</li> </ul>						<b>/12</b>
<b>Simulation</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures et des consignes</li> <li>- Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise</li> <li>- Adaptation, pertinence des interventions (fond)</li> <li>- Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés</li> <li>- Adaptation des comportements</li> <li>- Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie</li> <li>- Clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>						<b>/16</b>
<b>Entretien</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs</li> <li>- Objectivité de l'analyse de la prestation</li> <li>- Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)</li> </ul>						<b>/12</b>
<u>Variété des domaines</u> : pénaliser						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport</li> <li>• la non couverture de l'accueil événementiel</li> </ul>				- 2	- 2	
<u>Variété des tâches</u> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 ou 7</li> <li>• Moins de 6</li> <li>• Absence des 3 situations d'accueil</li> </ul>				- 2	- 4	- 2 par situation manquante
					<b>/40</b>	
					<b>Note /20</b>	

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

Appréciation motivée obligatoire au verso



## 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					
	<b>La prise de contact</b>					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	<b>Le filtrage</b>					
	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					
	<b>L'analyse et le traitement de la demande</b>					
	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					
	<b>L'assistance et la prise en charge</b>					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	<b>La gestion de l'attente</b>					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
	<b>La prise en notes et la transmission de messages</b>					
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
	Diffuser aux destinataires correctement choisis					
	<b>La prise de congé</b>					
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	<b>Préparation de l'environnement de travail</b>					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	<b>La tenue et le maintien des espaces communs</b>					
	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					
	<b>La contribution à la sécurité des personnes et des biens</b>					
	Contrôle et filtrage des accès					
	Respect des procédures de sécurité					
	Vigilance et réactivité.					
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	<b>La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs</b>					
	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				Organisation Cachet			
Tâches confiées <sup>3</sup>	Degré <sup>1</sup> d'autonomie	Positionnement <sup>2</sup> en fin de PFMP			Tâches confiées	Degré <sup>1</sup> d'autonomie	Positionnement <sup>2</sup> en fin de PFMP		
		NA	CA	PA			A	NA	CA
<b>TACHES</b>									
<b>L'accueil en face à face</b>									
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									
<b>La gestion de l'espace de travail</b>									
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									
<b>Le suivi des activités d'accueil</b>									
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 :**

<sup>1</sup> Degré d'autonomie : 1 autonome

2 référent ponctuellement disponible 3 référent à proximité

4 non autonome

<sup>2</sup> 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<sup>e</sup> situation – CCF**

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

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

Nom et signature des examinateurs



## 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					
	<b>La prise de contact</b>					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	<b>Le filtrage</b>					
	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					
	<b>L'analyse et le traitement de la demande</b>					
	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					
	<b>L'assistance et la prise en charge</b>					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	<b>La gestion de l'attente</b>					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
	<b>La prise en notes et la transmission de messages</b>					
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
	Diffuser aux destinataires correctement choisis					
	<b>La prise de congé</b>					
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	<b>Préparation de l'environnement de travail</b>					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	<b>La tenue et le maintien des espaces communs</b>					
	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					
	<b>La contribution à la sécurité des personnes et des biens</b>					
	Contrôle et filtrage des accès					
Respect des procédures de sécurité						
Vigilance et réactivité.						
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	<b>La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs</b>					
	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					

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>					
<b>Sous épreuve E33 Accueil en face à face</b> <b>GRILLE D'ÉVALUATION</b> <b>Épreuve ponctuelle – Épreuve orale</b> <b>Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.</b>					
<i>Coefficient 2</i>			<i>Durée 25 minutes maximum</i>		
Académie de	Établissement :		Nom prénom du candidat :		
			N° candidat :		
Composition de la commission d'interrogation :					
-					
-					
Date :					
<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
<b>Situation choisie et modifiée par la commission</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel</li> <li>- Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil</li> </ul>					<b>/08</b>
<b>Simulation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des procédures et des consignes</li> <li>- Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise</li> <li>- Adaptation, pertinence des interventions (fond)</li> <li>- Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés</li> <li>- Adaptation des comportements</li> <li>- Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie</li> <li>- Clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>					<b>/12</b>
<b>Entretien</b> <p><b>Sur la prestation fournie (accueil en face à face)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs</li> <li>- Objectivité de l'analyse de la prestation</li> <li>- Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)</li> </ul> <p><b>Sur la pratique de l'accueil ( tâches réalisées et niveau de compétences acquises</b></p>					<b>/10</b>
<b>Variété des domaines</b> : pénaliser <ul style="list-style-type: none"> <li>• la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport - 2</li> <li>• la non couverture de l'accueil événementiel - 2</li> </ul>					
<b>Variété des tâches</b> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes <ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 ou 7 - 2</li> <li>• Moins de 6 - 2</li> <li>• Absence des 3 situations d'accueil - 2 par situation manquante</li> </ul>					
					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

