



Bac Pro ARCU

E33 – Accueil en face à face

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des centres d'examen et des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve : extraits du référentiel

Extrait commun au CCF et à la forme ponctuelle

Coefficient 2

Finalité et objectifs

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- analyser et rendre compte d'une situation d'accueil en face à face ;
- prendre en compte l'évolution d'une situation d'accueil et adapter la réponse ; analyser sa prestation pour y apporter les correctifs nécessaires, dans le respect des attentes et de la procédure d'accueil de l'organisation.

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de :

- l'activité A1,
- la sous-activité A31 et de la tâche T32.1 de la sous-activité A32.

Critères d'évaluation de la 1ère situation ou phase : diagnostic de la fonction accueil

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou par contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- pertinence de l'analyse de la situation d'accueil ;
- qualité de l'attention portée à l'image transmise (tenue vestimentaire, registre de langage adaptés, posture) ;
- qualité de l'attention portée au sens du service ;
- qualité relationnelle (écoute, courtoisie, empathie) ;
- respect des procédures et des consignes ;
- clarté et précision de l'expression orale ;
- adaptation des techniques, des gestes, des postures et des comportements à la situation et à l'évolution de la situation ;
- pertinence des interventions pendant l'échange (simulation ou entretien) ;
- objectivité et pertinence de l'analyse de sa prestation.

Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

Épreuve orale

Durée : 25 minutes

Temps de préparation : 20 minutes

Dossier support de l'épreuve

Il comporte :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil définies dans la situation 1 de l'épreuve en CCF (cf. encadré ci-dessous) ;
- une grille de suivi (cf. en annexe pour information), décrivant les tâches accomplies et les compétences professionnelles mises en œuvre au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou dans le cadre de son activité professionnelle. Cette grille, dont un modèle sera présenté dans la circulaire d'organisation, est remplie par le candidat qui procède également à une évaluation du niveau atteint.



Définition des fiches descriptives dans la situation 1 de l'épreuve en CCF

Le dossier comprend la présentation de trois situations d'accueil, vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors des périodes de formation professionnelle de première et/ou des journées d'accueil événementiel.

Deux des trois domaines de l'accueil (événementiel, sédentaire, transport) doivent être couverts, toutefois, l'une des situations se déroule obligatoirement lors d'un accueil événementiel.

Huit, au moins, des douze tâches définies dans le contenu de l'épreuve doivent avoir été accomplies sur l'ensemble des trois situations.

Le dossier doit comporter trois fiches descriptives de situations d'accueil qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- l'identification de l'organisation dans laquelle s'est déroulée la situation ;
- l'intitulé de la situation et sa date de réalisation ;
- la description du contexte professionnel : en particulier, les éléments correspondant à l'environnement professionnel et l'offre de services de l'organisation ;
- la description du poste de travail : espace d'accueil, procédures, tenue vestimentaire, consignes ;
- le compte-rendu de la situation d'accueil : contraintes, résultats attendus, scénario chronologique, résultats obtenus, outils et sources d'informations utilisés, productions éventuellement réalisées ;
- en annexe, tout document utile à la compréhension de la situation.

Déroulement de l'épreuve

- Avant l'épreuve

La commission d'interrogation choisit une fiche descriptive et construit une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

- Au moment de l'accueil du candidat

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche choisie,
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

- La préparation (20 minutes)

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation ;
- de préparer sa simulation.

- L'interrogation (25 minutes)

Elle comporte 3 phases :

Phase 1. (5 minutes)

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance ;

Phase 2. (5 minutes)

Le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation ;

Phase 3. (15 minutes)

L'entretien permet de revenir sur la prestation du candidat au cours de la simulation. Il est également l'occasion de l'interroger sur les activités réellement exercées, retracées sur la grille de suivi, et d'évaluer le niveau de compétence atteint. Il n'est pas demandé d'être exhaustif mais de se centrer sur une ou deux tâches.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée du professeur chargé de l'enseignement de spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un autre professeur enseignant la spécialité.

Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=369&new=0&newc=0>

GRILLE RÉCAPITULATIVE DES TÂCHES RÉALISÉES PAR LE CANDIDAT Épreuve ponctuelle

Au verso, détailler obligatoirement la fiche d'aide au positionnement

Annexe page 2/2

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	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				
Suivi des activités	Respect des procédures de sécurité				
	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				