

DIAGNOSTIC INTERNE de la FONCTION ACCUEIL

A. D'UN DIAGNOSTIC INTERNE de la FONCTION d'ACCUEIL (4 pages maximum)

Vous le rédigerez si possible au traitement de texte (taille police du titre 12 à 14 maximum, texte 11, interligne simple)

Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve.

Suite au rapport d'étonnement que vous présenterez à votre tuteur à la fin de la première semaine en entreprise et de ses commentaires éventuels, vous réalisez ce diagnostic que vous présenterez à l'ORAL à votre formateur et à votre tuteur lors de l'entretien CCF.

Ce diagnostic se composera en 4 parties, 4 feuilles MAXIMUM, hors annexes éventuelles.

1. PREMIERE PARTIE : Présentation générale de l'entreprise & de la fonction accueil

- A. Entreprise, historique, services, concurrence
- B. Fonction Accueil, organisation, outils, fonctionnement

2. DEUXIEME PARTIE : démarche adoptée pour établir ce diagnostic

Personnes consultées dans l'entreprise ? Documentation utilisée ? Visites à l'extérieur ?

3. TROISIEME PARTIE : Points forts et points faibles dans l'accueil de l'entreprise

Comment les avez-vous détectés (enquête de satisfaction, boîtes à idées, réclamations écrites ou orales, conflits lors de la présence, remontées d'informations de vos collègues), quels sont-ils ?

4. QUATRIEME PARTIE : liste d'améliorations possibles

Constats ou points à améliorer	Solutions proposées	Points forts	Points faibles