

## ***RAPPORT D'ETONNEMENT***

Dans le cadre de votre baccalauréat, vous devez rédiger et présenter un rapport d'étonnement (coefficient 2).

Votre rapport d'étonnement doit être **rédigé dans les premiers jours de votre PFMP** et remis à votre tuteur à la fin de la première semaine.

Le rapport d'étonnement reflète votre première impression de l'entreprise.

Votre dossier doit être composé :

### **A. D'UN RAPPORT d'ETONNEMENT** 2 pages maximum.

Vous le rédigerez si possible au traitement de texte (taille police du titre 12 ou 14 maximum, du texte 11, interligne simple), sinon manuscrit de manière LISIBLE sur feuilles blanche sans ligne.

**C'est un travail personnel**, il résulte de vos observations au cours du début de la période entreprise. Il se décompose en **4 parties** :

- 1) **INTRODUCTION**, vous présenterez rapidement votre entreprise (nom, adresse, secteur d'activité, période en entreprise, nom et fonction du tuteur)
- 2) **L'OBSERVATION du POSTE d'ACCUEIL**, vous présenterez :
  - Le personnel d'accueil
  - Les différents types de visiteurs (internes et externes)
  - La configuration du poste d'accueil : bureau ? comptoir ? équipements ? outils informatiques ?...
  - Les contraintes de l'accueil : uniforme ? charte d'accueil ? consignes spécifiques ?
  - Les situations d'accueil que vous avez rencontrées ? au téléphone ? en face à face ?
- 3) **L'ANALYSE de la FONCTION d'ACCUEIL**, vous expliquerez :
  1. Qu'est-ce qui vous a le plus surpris dans l'organisation ?
  2. Ce que j'ai aimé
  3. Ce que j'ai appris

- 4) **La CONCLUSION** : si vous aviez tous les pouvoirs, qu'est-ce que vous changeriez au niveau de l'accueil de votre entreprise ? Qu'est-ce que je pourrai améliorer ?