Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

**Épreuve E3 Situation professionnelle d’accueil**

**Sous épreuve E33 Accueil en face à face**

CCF 1ère Situation d’évaluation ou Évaluation Ponctuelle

**Fiche descriptive de situation d’accueil en face à face n°…..[[1]](#footnote-1)**

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé de la situation | *Mettre un titre précis à la situation* | | | | | | |
| Organisation concernée | *Mettre le nom de l’entreprise ou l’organisme où s’est déroulée la situation* | | | | | | |
| Situation | 🞏 Vécue | 🞏 Observée | | | | Date ………………….. | |
| Domaine de l’accueil | 🞏 Événementiel | | 🞏 Sédentaire | 🞏 Transport | | | |
| Tâches du référentiel  (*Cocher au moins 8 compétences parmi la liste proposée (fiche outils)* | 🞏 T11.1  🞏 T11.2  🞏 T12.1 | | 🞏 T12.2  🞏 T12.3  🞏 T12.4 | | 🞏 T12.5  🞏 T13.1  🞏 T31.1 | | 🞏 T31.2  🞏 T31.3  🞏 T32.1 |
| Les contextes | *- L’organisation et son offre de services*  *- Le poste d’accueil*  *L’espace d’accueil, l’équipement*  *Les personnes accueillies*  *Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire*  *- La situation*  *Contraintes ou consignes spécifiques* | | | | | | |
| Les acteurs | *Statut (interne en cas de situation observée / interne), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.* | | | | | | |
| l’objet de l’echange | *la nature de la demande (quoi ?) et des enjeux de l’échange (pourquoi ?)* | | | | | | |
| Description de L’échange | *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* | | | | | | |
| Les résultats obtenus | *Les productions éventuellement réalisées*  *La relation instaurée*  *La satisfaction de la demande* | | | | | | |
| Liste des annexes | *Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation* | | | | | | |

|  |
| --- |
| **Aide à l’analyse et à la préparation de l’épreuve** |
| Les compétences **exploitées**  *Choisir 3 ou 4 compétences parmi celles cochées au recto (tâches du référentiel), pour chacune, présentez la consigne de l’entreprise ainsi que le vécu lors de la situation.*  *Ex : prise de contact : la consigne de mon entreprise est d’aller vers le client avec le sourire et de dire la phrase d’accueil suivante : « Bienvenue au CFA Stephenson » mais dans la situation suivante le visiteur est venu vers moi, il n’avait pas l’air content et m’a tout de suite interpellée, je n’ai pas eu le temps de mettre en pratique la procédure de prise de contact.*  Les comportements **adoptés**  *Faire la même chose que pour les compétences* |
| Bilan |

1. [↑](#footnote-ref-1)