

MÉTHODOLOGIE DOSSIER SUPPORT ORAL

E3 - PRATIQUE DE L'ACCUEIL

SOUS-ÉPREUVE E33 - ACCUEIL EN FACE A FACE

Le dossier comprend **la présentation de trois situations d'accueil**, que vous aurez vécues ou observées dans un contexte de travail, lors des périodes de formation professionnelle de première année et/ou des journées d'accueil évènementiel.

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

Huit, au moins, des douze tâches définies dans le contenu de l'épreuve doivent avoir été accomplies sur l'ensemble des trois situations (**voir fiche outils**) :

Tâches	
T 11.1	Prise de contact
T 11.2	Filtrage
T 12.1	Analyse de la demande
T 12.2	Traitement de la demande : Information, orientation, conseil
T 12.3	Assistance et prise en charge
T12.4	Gestion de l'attente
T 12.5	Prise en note et transmission de messages
T 13.1	Prise de congé
T 31.1	Préparation de l'environnement de travail
T 31.2	Tenue et maintien des espaces communs
T 31.3	Contribution à la sécurité des personnes et des biens
T 32.1	Gestion et suivi des flux d'appels et des clients/usagers

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.