

# BACCALAUREAT PROFESSIONNEL SERVICES ACCUEIL ASSISTANCE CONSEIL

EPREUVE E3 PRENANT EN COMPTE LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

**SOUS-EPREUVE A3 : Pratique des techniques relationnelles d'accueil,  
assistance, conseil**

Atteinte des objectifs des périodes de formation en milieu professionnel

## ANNEXE PEDAGOGIQUE

DOCUMENT DE NEGOCIATION ET DE SUIVI DES PERIODES DE  
FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

• Nom :

• Prénom :

• Etablissement :

• Année(s) scolaire(s) :

**Authentification**

*Cachet de  
l'établissement*

<b>a. compétences PROFESSIONNELLES</b>		PFMP ..... du ..... au .....	
OBJECTIFS DE FORMATION		Entreprise :	
OBJECTIFS DE FORMATION		CHOIX <sup>1</sup>	Conditions de réalisation <sup>2</sup>
<b>ACCUEILLIR LE CLIENT ou L'USAGER</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation à l'aménagement / organisation de la zone d'accueil.</li> <li>Accueil du client ou de l'utilisateur. / Saisie de la demande.</li> <li>Recueil des premières informations indispensables pour cerner la demande, les attentes.</li> <li>Mise en œuvre des consignes spécifiques à l'accueil (mise en attente, filtrage, respect sécurité...).</li> <li>Réception de l'appel. Filtrage de l'appel. Enregistrement de l'appel. Orientation.</li> <li>Mise en attente de l'appel.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>INFORMER LE CLIENT ou l'USAGER en face à face ou au téléphone</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche de l'information (fichiers informatisés, les. documentaires...). Sélection de l'information.</li> <li>Transmission de l'information (à l'oral, circulaire, courrier, documentation...) à l'interlocuteur.</li> <li>Prise de rendez-vous, tenue d'agenda. Transmission (éventuelle) aux services concernés.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ASSISTER LE CLIENT ou L'USAGER</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Recherche des besoins et des attentes. Reformulation de la demande d'assistance.</li> <li>Vérification de l'objet de la demande d'assistance. Recherche des informations.</li> <li>Mise en forme de la ou des solutions.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>CONSEILLER LE CLIENT ou L'USAGER</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrement des besoins et attentes du client ou de l'utilisateur .</li> <li>Sélection de l'information / argumentation.</li> <li>Exploitation de la documentation. Formulation du conseil.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ADAPTER (A) et TRAITER (B) L'OFFRE DE SERVICE ou la FOURNITURE D'UNE PRESTATION</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A) Présentation argumentée des services offerts.</li> <li>A) Construction d'une offre adaptée aux besoins.</li> <li>A) Proposition et négociation de l'offre (devis éventuel).</li> <li>B) Mise à jour de la documentation (tarifs, réglementations, délais...).</li> <li>B) Saisie de l'offre (informatisée ou manuelle). Transmission de l'offre aux services concernés.</li> <li>B) Calcul des coûts.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>ASSURER LE SUIVI DE L'OFFRE DE SERVICE</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour des fichiers clients ou usagers. Tenue et mise à jour des plannings des offres.</li> <li>Etablissement des statistiques. Evaluation des résultats.</li> <li>Transmission des informations. Compte-rendu d'activités et propositions.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>DIAGNOSTIQUER LA RECLAMATION ET / OU LE CONFLIT</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage de la nature du différent (questionnement, comparaison des pièces, justification).</li> <li>Recherche des informations concernant l'interlocuteur, le produit, l'entreprise, les partenaires à partir de dossiers, bases de données, contacts personnels.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>TRAITER LA RECLAMATION</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre d'une technique relationnelle adaptée. Enregistrement, saisie de la réclamation.</li> <li>Instruction (mise à plat de la réclamation, prise de contact avec les partenaires internes et ext.)</li> <li>Traitement du dossier et/ou transmission des réclamations aux services concernés.</li> <li>Suivi de la réclamation et mise à jour du dossier.</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>TRAITER LE CONFLIT</b>			
ACTIVITES TYPES		(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérage des éléments du conflit (éléments déclencheurs et amplificateurs...).</li> <li>Mise en œuvre d'une technique relationnelle adaptée / d'une technique d'apaisement.</li> <li>Compte rendu si nécessaire aux services concernés (éventuellement).</li> <li>Transmission du dossier aux services concernés (éventuellement).</li> </ul>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

(a) Cochez les cases correspondant aux activités types envisagées

(b) Cochez les cases correspondant aux activités types réalisées durant la PFMP

PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....			
Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :			
<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>		<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>	
(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....			
Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :			
<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>		<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>	
(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....			
Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :			
<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>		<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>	
(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....			
Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :			
<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>		<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>	
(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

  

PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....		PFMP ..... du ..... au .....			
Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :			
<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>		<b>CHOIX<sup>1</sup></b>		<b>Conditions de réalisation<sup>2</sup></b>	
(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)	(a)	(b)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES

OBJECTIFS DE FORMATION	PFMP .....		PFMP .....		PFMP .....		PFMP .....	
	Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :		Entreprise :	
	(a)	Commentaires <sup>1</sup>	(a)	Commentaires <sup>1</sup>	(a)	Commentaires <sup>1</sup>	(a)	Commentaires <sup>1</sup>
Mettre en œuvre des consignes de travail.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
S'adapter aux méthodes de travail.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
S'organiser en fonction des contraintes.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Délimiter sa marge de manœuvre.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Respecter les règles de réserve, confidentialité.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Respecter une démarche de qualité de service.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Traiter les incidents les plus courants.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
S'intégrer dans une équipe de travail.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
S'impliquer dans son travail.	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

(a) : Cochez les cases correspondantes aux attitudes à observer durant la PFMP.

1 : Commentaires relatifs aux conditions d'observations durant la PFMP des attitudes retenues.

<b>PFMP</b> <b>Entreprise</b> <b>Tuteur</b> <b>Professeur</b>				
<b>PHASE</b> <b>NEGOCIATION</b>	Date :	Date :	Date :	Date :
<b>PHASE</b> <b>SUIVI</b>	Date :	Date :	Date :	Date :