

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

FEUILLE DE ROUTE **Préparant la seconde situation**

Académie de :

Établissement :

Nom, prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

- **M / Mme** **fonction**.....**organisation**.....**tuteur du candidat nommé ci-dessus.**
- **M / Mme****professeur de** (spécialité à mentionner)

À _____, le _____,

le « *jour/ mois /année* », vous avez présenté à la commission d'interrogation désignée ci-dessus, un rapport d'étonnement accompagné d'un diagnostic interne de la fonction accueil de l'organisation :

Parmi la liste des améliorations évoquées, la commission d'interrogation vous confie le projet suivant :

.....
.....

Les résultats attendus du projet sont les suivants :

-
-
-
-
-

A) Suivi de l'avancement du projet :

Il vous appartient de communiquer régulièrement sur l'état d'avancement de votre projet à votre tuteur (en respectant ses impératifs professionnels), et votre professeur.

B) Dossier projet :

Le projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelles, comporter 8 pages maximum, hors annexes, et être structuré de la manière suivante :

- ✓ présentation de la nature du projet, des besoins exprimés et du contexte organisationnel,
- ✓ préconisation de solutions alternatives et complémentaires,
- ✓ proposition argumentée du choix d'une (ou des solutions).

C) Conseils particuliers de la commission :

--

Signature des membres de la commission	Signature du candidat

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (CCF)

Coefficient 2

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes

Académie de

Établissement :

Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

M / Mme fonction Organisation

M / Mme professeur de (mentionner la spécialité)

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
<p>1. Rapport d'étonnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 					/12
<p>2. Diagnostic :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 					/20
<p>3. Communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses 					/8
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

CCF - Coefficient 2

2nde situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes maximum

Académie de

Établissement :

Nom prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

- M / Mme fonction..... désignation de l'organisation.....
- M / Mmeprofesseur de (spécialité à mentionner)

Titre du projet d'amélioration de la fonction accueil :

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Notation
	TI	I	S	TS	
Projet : nature, solution(s) proposée(s)					
<ul style="list-style-type: none"> - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la, des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route par la commission d'interrogation - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps) 					/ 24
Communication orale					
<ul style="list-style-type: none"> - formulation claire du projet - structuration pertinente de l'exposé - respect du temps - écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - qualité de l'argumentation - utilisation du vocabulaire approprié 					/ 6
Communication écrite					
<ul style="list-style-type: none"> - respect des règles de présentation professionnelle - respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions) - pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - qualité de la rédaction et de la présentation du dossier 					/ 10
TOTAL					/ 40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant – Placer les croix au centre de chaque colonne

Nom et signature de la commission d'interrogation

Note /40

Note /20

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat / 20

Observations du jury

1. Projet

2. Communication orale

3. Communication écrite

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 Accueil au téléphone GRILLE D'ÉVALUATION CCF et Ponctuelle

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

	<i>Coefficient 2</i>	
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE	<i>Durée 35 minutes maximum</i>	
Académie de	Établissement :	Nom, Prénom du candidat :
		N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>		
-		
-		
Date :		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des fonctionnalités du standard - Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique - Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage - Respect des consignes de qualification et filtrage - Pertinence de l'information ou du conseil donné - Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit - Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Qualité, clarté et précision de l'expression orale 					/24
Entretien <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact - Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration - Objectivité de l'analyse de sa prestation 					/16
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 Accueil au téléphone

CCF ou évaluation ponctuelle

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 - Accueil au téléphone
CCF et Ponctuel

FICHE DE SCÉNARIO

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation (avec annexes) destiné à l'élève
- une fiche de rôle destiné au professeur

Un même scénario peut éventuellement être utilisé pour 3 candidats

Durée de l'épreuve :

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Un exemplaire du scénario sera joint à la grille d'évaluation et remis au jury.

DOSSIER DE MISE EN SITUATION

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement (si CCF) :

Date :

Nombre de pages totales (mise en situation + documentation, supports...)	
- Contexte professionnel (organisation, organigramme...)	Annexe 1...
- Contexte d'accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l'accueil...)	Annexe 2...

FICHE DE RÔLE
(destinée à l'examineur)

Préparation : 15 minutes

Réception de l'appel : 10 minutes

Entretien et analyse : 10 minutes

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement (si CCF) :

Date :

L'appelant	<i>(Nom, prénom, qualité, organisation...)</i>
Demande et résultats attendus	<i>(Nature (ex : réclamation, connaître le tarif d'un service) et objectif de l'appel (Ex : avoir un RV avec le directeur du magasin, obtenir le tarif adapté à la demande...))</i>
Historique des relations avec l'organisation	<i>(repérage de l'importance du client, historique du problème posé...)</i>
Attitude téléphonique	<i>(Humeur, comportement, ton...)</i>
Les tâches concernées	<i>(Description des tâches devant être réalisées par l'élève...)</i>

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
Sous épreuve E33 Accueil en face à face
 CCF 1^{ère} Situation d'évaluation ou Évaluation Ponctuelle

Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....¹

Nom candidat : **N° candidat :**

Établissement :

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNEE	
SITUATION	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée Date
DOMAINE DE L'ACCUEIL	<input type="checkbox"/> Événementiel <input type="checkbox"/> Sédentaire <input type="checkbox"/> Transport
TACHES DU REFERENTIEL	<input type="checkbox"/> T11.1 <input type="checkbox"/> T12.2 <input type="checkbox"/> T12.5 <input type="checkbox"/> T31.2 <input type="checkbox"/> T11.2 <input type="checkbox"/> T12.3 <input type="checkbox"/> T13.1 <input type="checkbox"/> T31.3 <input type="checkbox"/> T12.1 <input type="checkbox"/> T12.4 <input type="checkbox"/> T31.1 <input type="checkbox"/> T32.1
LES CONTEXTES	<i>- L'organisation et son offre de services</i> <i>- Le poste d'accueil</i> <i>L'espace d'accueil, l'équipement</i> <i>Les personnes accueillies</i> <i>Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire</i> <i>- La situation</i> <i>Contraintes ou consignes spécifiques</i>
LES ACTEURS	<i>Statut (interne en cas de situation observée / externe), qualification des acteurs ; caractéristiques des acteurs ; historique de la relation entre les acteurs.</i>
L'OBJET DE L'ECHANGE	<i>la nature de la demande (quoi ?) et des enjeux de l'échange (pourquoi ?)</i>
DESCRIPTION DE L'ECHANGE	<i>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</i>
LES RESULTATS OBTENUS	<i>Les productions éventuellement réalisées La relation instaurée La satisfaction de la demande</i>
LISTE DES ANNEXES	<i>Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation</i>

Les précisions en italique sont des exemples à compléter ou adapter à la situation d'accueil présentée

¹ Les élèves rempliront les différentes zones sans se préoccuper de la taille de la zone à remplir

Aide à l'analyse et à la préparation de l'épreuve

Les compétences **exploitées**

Les comportements **adoptés**

Impact sur la relation des comportements et compétences pratiqués

Bilan

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

CCF 1^{ère} situation d'évaluation ou Évaluation Ponctuelle

FICHE DE SCÉNARIO

(À remettre au moment de l'accueil du candidat)

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date :

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous	
Intitulé de la situation d'accueil retenue par la commission :	Fiche n°
	Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie
Contexte de l'accueil	
Consignes d'accueil	
Contexte de la situation - Lieu - Temps	
Acteurs	<i>Qualification, demande, enjeu, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur...)</i>
Événements pendant l'échange	<i>(arrivée intempestive d'un nouveau visiteur, appel téléphonique...)</i>

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION CCF

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

1 ^{ère} situation : Accueil en face à face		Coefficient 1			
GRILLE D'EVALUATION - ÉPREUVE ORALE		Durée 20 minutes maximum			
Académie de	Etablissement :	Nom prénom du candidat :			
		N° candidat :			
Composition de la commission d'interrogation :					
-					
-					
Date :					
Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission <ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil 					/12
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et des consignes - Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise - Adaptation, pertinence des interventions (fond) - Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés - Adaptation des comportements - Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie - Clarté et précision de l'expression orale 					/16
Entretien <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs - Objectivité de l'analyse de la prestation - Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer) 					/12
<u>Variété des domaines</u> : pénaliser <ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport -2 • la non couverture de l'accueil événementiel -2 					
<u>Variété des tâches</u> : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes <ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 -2 • Moins de 6 -2 • Absence des 3 situations d'accueil -2 par situation manquante 					
					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil
Sous épreuve E33 Accueil au téléphone
CCF

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil - Sous épreuve E33 Accueil en face à face – Situation 2 Pratique de l'accueil

GRILLE DE SUIVI des compétences en PFMP de la classe de première CCF

Établissement :

Candidat :

Numéro du candidat :

	PFMP3						PFMP4					
	Organisation Cachet						Organisation Cachet					
	Tâches confiées ³	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP				Tâches confiées	Degré ¹ d'autonomie	Positionnement ² en fin de PFMP			
NA			CA	PA	A	NA			CA	PA	A	
TACHES												
L'accueil en face à face												
La prise de contact												
Le filtrage												
L'analyse de la demande												
Le traitement de la demande												
L'assistance et la prise en charge												
La gestion de l'attente												
La prise en notes et la transmission de messages												
La prise de congé												
La gestion de l'espace de travail												
La préparation de l'environnement de travail												
La tenue et le maintien des espaces communs												
La contribution à la sécurité des personnes et des biens												
Le suivi des activités d'accueil												
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers												
	Noms et signatures Tuteur						Noms et signatures Tuteur					
	Professeur						Professeur					

¹ Degré d'autonomie : 1 autonome 2 référent ponctuellement disponible 3 référent à proximité 4 non autonome

² NA : non acquis, CA : en cours d'acquisition, PA : partiellement acquis, A acquis ; Voir la fiche d'aide au positionnement

³ Cocher la case correspondante

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil - Sous épreuve E33 Accueil en face à face
2^e situation - CCF

Date :

Nom candidat : N° candidat : Jury :

Établissement :

Appréciations du formateur et du tuteur (à l'issue de la PFMP 3)	Appréciations du formateur et de tuteur (à l'issue de la PFMP 4)
Appréciations de l'équipe pédagogique (à la fin de la 2 ^{nde} PFMP)	
Note obtenue par le candidat /20	

Nom et signature des examinateurs

**Aide au positionnement de l'élève en PFMP de la classe de première
D'après les Compétences – Comportements – Performances du référentiel**

NA Non acquis - CA en cours d'acquisition -PA partiellement acquis - A Acquis -		NA	CA	PA	A	
Accueil en face à face	Tenue vestimentaire adaptée					
	Respect des procédures d'accueil					
	Sens du service, Empathie, courtoisie					
	Expression orale de qualité (registre, clarté, concision)					
	Comportements adaptés à la situation et aux attentes					
	Transmission d'une image positive de l'organisation					
	La prise de contact					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	Le filtrage					
	Identifier, contrôler la nature de la demande					
	Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de la demande					
	Recours pertinent à la documentation					
	Respect de la confidentialité et des consignes de filtrage					
	Prévenir les situations difficiles					
	L'analyse et le traitement de la demande					
	Écouter, questionner, qualifier la demande					
	Informar, orienter, conseiller					
	Détecter une urgence, ou des besoins complémentaires					
	La proposition formulée est adaptée à la situation et satisfait le visiteur					
	L'assistance et la prise en charge					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	La gestion de l'attente					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
	La prise en notes et la transmission de messages					
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
	Diffuser aux destinataires correctement choisis					
	La prise de congé					
Vérifier la satisfaction de la demande conclure l'échange						
Écoute des suggestions et critiques						
Capacité à s'auto-évaluer et s'améliorer						
Préparation de l'environnement de travail	Préparation de l'environnement de travail					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	La tenue et le maintien des espaces communs					
	Maîtriser les outils et logiciels disponibles					
	Documentation réapprovisionnée, Supports mis à jour					
	Contribution à la fonctionnalité, l'ergonomie, le confort, l'esthétique, la convivialité de l'espace d'accueil					
	La contribution à la sécurité des personnes et des biens					
	Contrôle et filtrage des accès					
	Respect des procédures de sécurité					
	Vigilance et réactivité. Contrôle de ses émotions					
Suivi des activités	La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs					
	Gérer simultanément les visiteurs et les appels					
	Gérer matériellement les flux, Participer au suivi des flux Contribution à la sérénité de l'accueil et de l'attente					