

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

Dossier de mise en situation

Préparation :
15 minutes

Réception de l'appel :
10 minutes

Entretien et analyse :
10 minutes

Nom et prénom du candidat

N° du candidat

Établissement de formation (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...