

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers	
Sous épreuve E33 Accueil en face à face 1^{ère} situation d'évaluation	
CCF ou Épreuve ponctuelle	
Fiche descriptive de situation d'accueil en face à face n°.....*	
Nom et Prénom du candidat	N° du candidat
Établissement de formation	

INTITULE DE LA SITUATION	
ORGANISATION CONCERNÉE	
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'ÉCHANGE	<i>La nature de la demande (quoi ?) et les résultats attendus par l'appelant (pour quoi ?)</i>
DESCRIPTION DE L'ÉCHANGE	<i>Les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements....),</i> <i>Les outils et supports d'information éventuellement mobilisés</i>
LES RESULTATS OBTENUS	<i>Les productions éventuellement réalisées</i> <i>La relation instaurée</i> <i>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

* 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	