

## 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 :

TACHES	PFMP3						PFMP4					
	Organisation Cachet						Organisation Cachet					
	Tâches confiées <sup>3</sup>	Degré <sup>1</sup> d'autonomie	Positionnement <sup>2</sup> en fin de PFMP				Tâches confiées	Degré <sup>1</sup> d'autonomie	Positionnement <sup>2</sup> en fin de PFMP			
NA			CA	PA	A	NA			CA	PA	A	
<b>L'accueil en face à face</b>												
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												
<b>La gestion de l'espace de travail</b>												
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												
<b>Le suivi des activités d'accueil</b>												
La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers												
	Noms et signatures Tuteur						Noms et signatures Tuteur					
	Professeur						Professeur					

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

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

<sup>3</sup> 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<sup>e</sup> situation - CCF**

Date : .....

Nom candidat : ..... N° candidat : ..... Jury : .....

Établissement : .....

<b>Appréciations du formateur et du tuteur</b> (à l'issue de la PFMP 3)	<b>Appréciations du formateur et de tuteur</b> (à l'issue de la PFMP 4)
<b>Appréciations de l'équipe pédagogique</b> (à la fin de la 2 <sup>nd</sup> e PFMP)	
<b>Note obtenue par le candidat</b> <b>/20</b>	

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					
	<b>La prise de contact</b>					
	Saluer et identifier					
	Personnaliser la relation					
	<b>Le filtrage</b>					
	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					
	<b>L'analyse et le traitement de la demande</b>					
	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					
	<b>L'assistance et la prise en charge</b>					
	Accompagner, assister					
	Personnalisation, réponse aux besoins spécifiques					
	<b>La gestion de l'attente</b>					
	Relancer/hierarchiser pour minimiser le temps d'attente					
	Installer, informer du temps d'attente					
	<b>La prise en notes et la transmission de messages</b>					
	Inscrire un rendez-vous, transmettre un message					
	Diffuser aux destinataires correctement choisis					
	<b>La prise de congé</b>					
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	<b>Préparation de l'environnement de travail</b>					
	Mémoriser les procédures					
	Effectuer les MAJ nécessaires					
	Rendre opérationnel son poste de travail					
	<b>La tenue et le maintien des espaces communs</b>					
	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					
	<b>La contribution à la sécurité des personnes et des biens</b>					
	Contrôle et filtrage des accès					
Respect des procédures de sécurité						
Vigilance et réactivité.						
Contrôle de ses émotions						
Suivi des activités	<b>La gestion et le suivi des flux d'appels et des visiteurs</b>					
	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						