

CAP / BEP / BAC PRO DE LA FILIÈRE COMMERCIALE

ÉPREUVES CERTIFICATIVES

Vue synoptique

Document de travail académie de Bordeaux

CAP EMPLOYÉ DE VENTE SPÉCIALISÉ options A – B- C et D

16 semaines obligatoires de PFMP

- a minima 5 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du CAP en 2 ans
- a minima 3 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du CAP en un an

<p>EP1 : Pratique de la vente et des services liés</p> <p style="text-align: right;">Coefficient 9 (8 + 1 pour VSP)</p>	<p>EP2 : Travaux professionnels liés au suivi des produits alimentaires et à l'hygiène (option A) EP2 : Pratique de la gestion d'un assortiment (option B)</p> <p style="text-align: right;">Coefficient 6</p>
<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION</p> <p>- en centre de formation S1 : prestation orale de vente (sur une des fiches "produits") et évaluation écrite des cinq fiches du dossier.</p> <p>- en milieu professionnel S2: évaluation des compétences "vendre" et "accompagner la vente" et attitudes professionnelles sur les deux PFMP (8 semaines) de 2^{ème} année ;</p> <p>Support de l'évaluation (dossier élaboré par le candidat) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - partie administrative : attestations de la durée des PFMP (16 semaines au total) ou attestation(s) de l'activité salariée (+ attestation de formation en CFA de 400 h au moins par année de formation) ; - partie commerciale : deux fiches analytiques "produit" ; - partie économique, juridique et sociale : trois fiches de recherche documentaire (économique/juridique /point presse). 	<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">Évaluation en centre de formation</p> <p>TROIS SITUATIONS D'ÉVALUATION écrites réalisées au cours de la 2ème année de formation</p> <p>Durée : comprise entre 30 min et 1 heure) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - option A : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une situation liée à "la réception, à la mise en stock et au suivi des familles de produits alimentaires" ; ▪ une situation liée à "l'état sanitaire" ; ▪ une situation liée pour une moitié à "la réception, à la mise en stock et au suivi des familles de produits alimentaires" et pour l'autre moitié à "l'état sanitaire" ; - option B : <ul style="list-style-type: none"> ▪ une situation liée à "la réception et à la mise en stock des familles de produits" ; ▪ une situation liée au "suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé" ; ▪ une situation liée pour une moitié à "la réception et à la mise en stock des familles de produits" et pour l'autre moitié au "suivi de l'assortiment dans un point de vente spécialisé".
<p>Compétences évaluées</p> <p>L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la vente et le suivi des ventes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vendre (partie C.3.) - Accompagner la vente (partie C.4.). 	<p>Compétences évaluées</p> <p>Les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles et les savoirs associés dans les domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'application des règles d'hygiène et de conservation (partie C.0.) - de la réception et du stockage (partie C.1.) - du suivi des familles de produits alimentaires (partie C.2.)

CAP EMPLOYÉ DE COMMERCE MULTI-SPÉCIALITÉS

FI : 16 semaines obligatoires de PFMP en principe 8 semaines en 1^{ère} année et 8 semaines évaluées en 2^{ème} année

- a minima 5 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du CAP en 2 ans
- a minima 3 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du CAP en un an

EP1 : Pratique de la réception des produits et de la tenue du linéaire	EP2 : Tenue de caisse et information clients
Coefficient 9 (8 + 1 pour VSP)	Coefficient 5
<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - en centre de formation S1 : évaluation écrite des cinq fiches du dossier et du schéma d'implantation. - en milieu professionnel S2 : évaluation des compétences "réception et tenue des réserves" et "maintien de l'état marchand du rayon" et attitudes professionnelles sur les deux PFMP (8 semaines) de 2^{ème} année ; 	<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - en milieu professionnel : pratique de "l'information client" sur les deux PFMP (8 semaines) de 2^{ème} année - en centre de formation : pratique de la "tenue du poste caisse".
<p>Support de l'évaluation (dossier élaboré par le candidat) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - partie administrative : attestations de la durée des PFMP (16 semaines au total) ou attestation(s) de l'activité salariée (+ attestation de formation en CFA de 400 h au moins par année de formation) ; - partie commerciale : deux fiches descriptives d'activité (réception et tenue des réserves, maintien de l'état marchand du rayon) et un schéma d'implantation du rayon ; - partie économique, juridique et sociale : 3 fiches de recherche documentaire (économique/juridique /point presse). 	<p>Compétences évaluées</p> <p>La ou les situations proposées permettent d'évaluer les compétences professionnelles (savoir-être, savoir-faire et savoirs associés) dans les domaines de l'information du client (C3 – S3) et de la tenue de la caisse (C4 – S4) à partir d'une situation professionnelle réelle ou reconstituée.</p>
<p>Compétences évaluées</p> <p>L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences professionnelles (savoir-faire et savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement économique, juridique et social des activités professionnelles) acquises dans la réception des produits et la tenue du linéaire/du rayon.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner et tenir les réserves (C.1.) - Maintenir l'état marchand du rayon (C.2.) - Réception des produits et tenue des réserves (S.1.) - Approvisionnement du rayon (S.2.) - Environnement économique, juridique et social des activités professionnelles (S.5.) 	

BEP MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

FI : PFE : **6 semaines** obligatoires pour valider EP2

BEP en tant que diplôme intermédiaire au bac professionnel : a minima 6 semaines, **mais 3** si l'élève rejoint directement la classe de première en cours de cycle du baccalauréat professionnel sans avoir réalisé la classe de 2nde professionnelle correspondante.

EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur Coefficient 4	EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la Vente Coefficient 9 (8 + 1 pour PSE)
<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">Évaluation en centre de formation</p> <p>En fin de seconde professionnelle ou au cours du 1^{er} semestre de première professionnelle, quand le candidat est prêt.</p> <p style="text-align: center;">DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION</p> <p>Situation 1 : Contact téléphonique (appel sortant) Coef 2 - 20 min (15 min de préparation et 5 min de réalisation) À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel avec un client ou un usager. Le professeur simule le contact.</p> <p>Situation 2 : Contact par écrit Coef 2 - 40 min À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager.</p>	<p>Épreuve en CCF :</p> <p style="text-align: center;">Évaluation en milieu professionnel</p> <p>En fin de seconde professionnelle ou au cours du 1^{er} semestre de première professionnelle, quand le candidat est prêt.</p> <p style="text-align: center;">DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION (la seconde situation pouvant se dérouler en centre de formation)</p> <p>Situation 1 : Pratique des activités en milieu professionnel - Coef 5 Elle comporte deux phases :</p> <p>Phase 1 : Activité "Accueil et information" - Coef 2 - 15 min Réalisation par le candidat d'un accueil et d'une information, réels ou simulés, d'un client ou d'un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.</p> <p>Phase 2 : Activité "Vente" - Coef 3 - 15 min Réalisation par le candidat d'une vente. <i>Professeur de spécialité et tuteur se concertent en début de PFMP pour définir les deux phases de la situation d'évaluation qui seront réalisées par le candidat durant sa PFMP.</i></p> <p>Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel - Coef 3 - 15 min Entretien avec une commission d'interrogation, composée du professeur de spécialité et du tuteur en entreprise. Se déroule en milieu professionnel à l'issue des 2 phases de la situation 1. a) le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation ; b) entretien avec la commission permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.</p>
<p style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Compétences évaluées</p> <p>L'épreuve évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers ».</p> <p>A2T1 - La préparation du suivi, de la prospection ou du contact A2T3 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone A2T1 - La préparation du suivi, de la prospection ou du contact A2T2 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit</p>	<p style="background-color: red; color: white; padding: 2px;">Compétences évaluées</p> <p>Activité A1 - Accueil et information du client ou de l'utilisateur Activité A3 – Conduite d'un entretien de vente</p>

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL COMMERCE

FI : 22 semaines (parcours 3 ans) ou 16 semaines (parcours 2 ans) de PFMP mais dérogation possible en cas de problème (cas de force majeure) sans descendre en dessous de 10 semaines

- a minima 10 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du baccalauréat professionnel
- a minima 5 semaines pour un bac professionnel en 1 an

E11 : Action de promotion-animation en unité commerciale

Coefficient 4

E3 : Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel

E31 : Vente en unité commerciale

Coefficient 5 (4 + 1 pour PSE)

Épreuve en CCF :

DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION
Évaluation en centre de formation

Dès que le candidat est en mesure de présenter son dossier.

1° situation : montage de l'action de promotion-animation asservi à un produit, à une ligne de produits

L'évaluation porte sur la méthodologie de l'action mise en œuvre et sur la maîtrise des compétences relatives au produit, à la ligne de produits ou au secteur d'activité. Elle consiste en une évaluation du dossier présenté.

2° situation : soutenance du dossier de l'action de promotion-animation

Le candidat présente et soutient son action de promotion-animation pendant une durée de 30 min (exposé : 10 min ; entretien : 20 min).

La commission d'évaluation est composée du tuteur et du professeur de spécialité.

Support de l'évaluation (dossier élaboré par le candidat) :

L'action de promotion-animation est matérialisée par un dossier de 10 à 15 pages élaboré à l'aide de l'outil informatique.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Compétence C.1. Animer :

- C.1.1. Organiser l'offre « produits » :
 - C.1.1.4. Mettre en place les actions de merchandising de séduction
 - C.1.1.5. Favoriser l'achat d'impulsion
 - C.1.1.6. Proposer des modifications et/ou des améliorations
- C.1.2. Participer aux opérations de promotion
- C.1.3. Participer aux actions d'animation

Compétence C.2. Gérer :

- C.2.3.1. Mesurer les performances d'une animation, d'une promotion

Compétence C.3. Vendre :

- C.3.1.1. S'informer sur l'offre commerciale

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants :

- S.1. Mercatique

Épreuve en CCF :

TROIS SITUATIONS D'ÉVALUATION
Évaluation en milieu professionnel

Une situation centrée sur la **vente.**

Une situation d'évaluation centrée sur **l'organisation de l'offre-produits.**

Une situation d'évaluation centrée sur la **gestion du rayon.**

Chaque situation est évaluée une et une seule fois.

Dossier professionnel :

- attestation de la durée des PFMP ou de l'activité salariée ;
- document d'aide à la négociation des activités ;
- **grilles d'évaluation des trois situations ;**
- grilles récapitulative.

Les commissions d'évaluation sont composées du tuteur et du professeur de spécialité.

Compétence C.1. Animer :

- C.1.1. Organiser l'offre produits :
 - C.1.1.1. Mettre en place les facteurs d'ambiance
 - C.1.1.2. Installer la signalétique
 - C.1.1.3. Maintenir l'attractivité de tout ou partie de l'espace de vente

Compétence C.2. Gérer :

- C.2.1. Approvisionner et réassortir
- C.2.4. Participer à la gestion et à la prévention des risques

Compétence C.3. Vendre

- C.3.1. Préparer la vente de produits
 - C.3.1.2. Exploiter tout ou partie d'un argumentaire
 - C.3.1.3. Qualifier la clientèle
- C.3.2. Réaliser la vente de produits

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés suivants :

- S.2. Gestion commerciale
- S.3. Communication – vente
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.

- S.3. Communication – vente
- S.1. Mercatique
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente
- S.2. Gestion commerciale
 - S.2.1. La gestion commerciale des produits
 - S.2.4. L'environnement du point de vente

EPREUVE E2 : préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale - épreuve ponctuelle écrite coef 4

Sont évaluées les compétences suivantes :

Compétence **C.2. Gérer :**

- C.2.2. Gérer les produits dans l'espace de vente
- C.2.3. Participer à la gestion de l'unité commerciale
 - C.2.3.2. Mesurer l'attractivité d'une unité commerciale
 - C.2.3.3. Comparer les objectifs aux réalisations

Compétence **C.3. Vendre**

Compétence C.3.3. Contribuer à la fidélisation de la clientèle.

Elles nécessitent la mobilisation des savoirs associés :

- S.2. Gestion commerciale
- S.1. Mercatique
- S.4. Technologies de la communication appliquées à la vente.

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL VENTE

FI : 22 semaines (parcours 3 ans) ou 16 semaines (parcours 2 ans) de PFMP mais dérogation possible en cas de problème (cas de force majeure) sans descendre en dessous de 10 semaines

- a minima 10 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du baccalauréat professionnel
- a minima 5 semaines pour un bac professionnel en 1 an

E21 : Négociation - vente Coefficient 4	E3 : Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel Coef 6 (5+1 PSE)	
	E31 : Pratique de la prospection, de la négociation, du suivi et de la fidélisation de la clientèle Coefficient 2	E32 : Projet de prospection Coefficient 3
<p>Épreuve ponctuelle orale et pratique : Évaluation en centre d'examen Durée : 30 min. Déroulement : 1- Préparation de la situation de négociation-vente : 30 min 2- Simulation de la négociation vente:15min 3- Entretien : 15 min Support de l'évaluation (élaboré par le candidat) : Dossier "produits-entreprises-marchés" de 8 à 10 pages maximum, comprenant une partie relative à une ou deux entreprises et une partie comprenant trois fiches de négociation-vente. Le dossier remis préalablement, n'est pas évalué.</p>	<p>Épreuve en CCF : QUATRE SITUATIONS D'ÉVALUATION Évaluation en milieu professionnel En fin de chaque PFMP, le candidat est évalué sur les compétences professionnelles centrées sur les trois axes de formation : Prospection - Négociation - Suivi et fidélisation et sur les attitudes professionnelles. La note finale est une synthèse de l'ensemble des évaluations du candidat réalisées au cours des PFMP. Dossier professionnel : - attestation de la durée des PFMP ou de l'activité salariée ; - document de contractualisation et de suivi ; - grille de positionnement ; - grille de synthèse.</p>	<p>Épreuve en CCF : DEUX SITUATIONS D'ÉVALUATION Évaluation en centre de formation 1° situation : montage du projet de prospection (l'évaluation porte sur le respect et la pertinence d'une démarche de projet) Commission d'évaluation composée d'un professeur de spécialité et éventuellement d'un membre de l'équipe pédagogique 2° situation : soutenance du projet de prospection : 30 min Support de l'évaluation (projet de prospection) : Un dossier de prospection de 4 à 6 pages est élaboré à l'aide de l'outil informatique.</p>
<p>Cette épreuve orale et pratique vise à apprécier la maîtrise par le candidat des techniques de vente et son aptitude à mener une négociation.</p> <p>- Compétences : Négocier : C2 (C23 à C25) - Savoirs associés : Communication - Négociation : S2 - Mercatique : S4.4. L'entreprise et son marché</p> <p>C23. Présenter l'offre commerciale C24. Conclure la négociation C25. Analyser les résultats de la visite</p>	<p>Compétences : C1 Prospector - Organiser une opération de prospection - C12 - Réaliser une opération de prospection - C13 - Analyser les résultats et rétroagir - C14 - Rendre compte de l'opération de prospection - C15 C2 Négocier - Préparer la visite - C21 - Effectuer la découverte du client - C22 C3 Suivre et fidéliser la clientèle - Exécuter les tâches consécutives aux visites - C31 - Suivre l'exécution des commandes, des livraisons, de la mise en service et du paiement - C32 - Assurer le suivi et la fidélisation du client - C33 - Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats - C36</p>	<p>Compétences - Élaborer un projet de prospection - C11 - Rendre compte de l'opération de prospection - C15</p> <p>Savoirs associés - Prospection et suivi de clientèle : S1.1. - S1.2 - S1.4. - Communication - Négociation : S2.3. - S2.4. - S2.5. - TIC appliquées à la vente : S3.1. - S3.3. - S3.4. - Mercatique : S4.2. - S4.3. - S4.4.</p>

	Savoirs associés : - Prospection et suivi de clientèle : S1.2. - S1.3 - S1.4. - Communication – Négociation : S2.3. - S2.4. - S2.6. - TIC appliquées à la vente : S3 - Mercatique : S442	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Sous-épreuve E22 : préparation et suivi de l'activité commerciale épreuve écrite ponctuelle orale coef 3

Compétences et savoirs associés de l'unité U11 « Préparation et suivi de l'activité commerciale » :

Compétences :

C1 Prospecter

Prospecter : C12 - C14 - C151

C3 Suivre et fidéliser la clientèle

Suivre et fidéliser la clientèle : C34 - C35 - C361

Savoirs associés : Prospection et suivi de clientèle : S1 Mercatique : S4

Document de travail académie de Bordeaux

BACCALURÉAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATIONS CLIENTS ET USAGERS

FI : 22 semaines (parcours 3 ans) ou 16 semaines (parcours 2 ans) de PFMP mais dérogation possible en cas de problème (cas de force majeure) sans descendre en dessous de 10 semaines

- a minima 10 semaines sur l'ensemble de la scolarité pour l'obtention du baccalauréat professionnel
- a minima 5 semaines pour un bac professionnel en 1 an

E3 : Environnement professionnel

Coef 9 (8+1 PSE)

Sous-épreuve E31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
Coefficient 4

Sous – épreuve E32 Accueil au téléphone
Coefficient 2

E33 : Accueil en face à face
Coefficient 2

Épreuve ponctuelle orale et pratique :

Évaluation en entreprise, en année de terminale

1ère situation d'évaluation : diagnostic de la fonction accueil

Durée : 30 min.

1ère phase : présentation du rapport d'étonnement et du diagnostic 10 min

2ème phase : Entretien : 20 min (maximum)

A l'issue de cette première situation, la commission remet au candidat une feuille de route qui servira de base pour la 2^{ème} situation.

2ème situation d'évaluation : projet d'amélioration de la fonction accueil

Durée : 30 min.

1ère phase : présentation du projet 10 min

2ème phase : Entretien : 20 min (maximum)

Support de l'évaluation (élaboré par le candidat) : L'épreuve prend appui sur un dossier élaboré par le candidat et mis à la disposition de la commission d'interrogation. Le dossier comporte un rapport d'étonnement et un diagnostic interne de la fonction accueil pour la situation 1 et un rapport d'étonnement pour la seconde situation.

Cette sous-épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- réaliser un diagnostic général de la fonction accueil en termes de points forts et de points à améliorer selon les attentes des clients externes et/ou internes de l'organisation,
- proposer des solutions adaptées dans le but d'améliorer la qualité d'accueil des visiteurs (clients internes ou externes),

Épreuve pratique et orale en CCF :

Évaluation en établissement de formation

L'épreuve comporte une situation d'évaluation. Elle prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par le professeur.

L'épreuve se déroule en 3 phases :

- **préparation à la réception de l'appel :** 15 minutes
- **réception de l'appel :** 10 minutes maximum
- **entretien et analyse de la prestation :** 10 minutes

Cette sous-épreuve vise à évaluer, dans une situation d'accueil téléphonique, l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement, à répondre aux demandes de son interlocuteur ainsi que la maîtrise des techniques mises en œuvre.

Contenu
Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A2.

Épreuve en CCF :

Évaluation en entreprise et en centre de formation

1° situation : Accueil en face à face

La situation se déroule au début de l'année terminale et, au plus tard, à la fin du premier semestre.

Phase 1. (5 minutes) : Le candidat expose la situation;

Phase 2. (5 minutes maximum) Le candidat simule la nouvelle situation ;

Phase 3. (10 minutes). Entretien

Support de l'évaluation :

Le dossier comprend la présentation de trois situations d'accueil, vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors des périodes de formation professionnelle de première et/ou des journées d'accueil évènementiel.

2° situation : Pratique de l'accueil: 30 min

A la fin de chacune des PFMP de la classe de premières, le professeur ou le formateur, conjointement avec le tuteur, positionne le candidat (grille de suivi) sur les compétences spécifiques négociées et mises en œuvre en situation.

Cette sous-épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à :

- analyser et rendre compte d'une situation d'accueil en face à face ;
- prendre en compte l'évolution d'une situation d'accueil et adapter la réponse ;
- analyser sa prestation pour y apporter les correctifs nécessaires, dans le respect des attentes et de la procédure d'accueil de l'organisation.

<ul style="list-style-type: none"> - prendre en compte les objectifs, les contraintes et l'environnement propre à l'organisation en vue de proposer un projet réalisable, - justifier la démarche adoptée, les choix effectués et la pertinence du projet. <p>La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences et savoirs relatifs à la tâche T33.2. Le projet étudié par le candidat peut mobiliser également des ressources relevant des activités A1 à A5.</p>		<p>Contenu</p> <p>Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'activité A1,- la sous-activité A31 et de la tâche T32.1 de la sous-activité A32.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil

Compétences :

Activité 3 : la gestion de la fonction accueil : T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil, A33 La permanence, la continuité, la qualité du service d'accueil ;

Activité 4 : la vente de services ou de produits associée à l'accueil ;

Activité 5 : les activités administratives connexes à l'accueil.

Document de travail académie de Bordeaux

