

# **ANNEXE I. a.: RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

## **I – INTITULÉ DU DIPLOME**

Spécialité Accueil - Relation clients et usagers du baccalauréat professionnel.

## **II - CHAMP D'ACTIVITÉ**

### **II.1 DÉFINITION**

Selon le type d'organisations (marchandes et non marchandes) et le secteur d'activité, les fonctions des personnes chargées de l'accueil sont diverses mais se ramènent à trois grandes catégories d'activités :

- l'accueil en entreprise, administration ou association qui consiste essentiellement à assurer l'accueil physique des visiteurs et l'accueil téléphonique ;
- l'accueil événementiel lié à des événements ponctuels (salons, congrès, séminaires, manifestations diverses) ;
- l'accueil dans les transports (gares, aéroports, réseaux urbains) qui se caractérise par des missions d'information, de médiation et de gestion de flux.

En complément de ces activités, les personnes chargées de l'accueil sont amenées à réaliser des opérations commerciales, notamment la vente de services ou des opérations de secrétariat.

### **II.2 CONTEXTE PROFESSIONNEL**

#### **II.2.1 Emplois concernés**

Les emplois concernés par l'accueil et la relation aux clients ou aux usagers sont nombreux et prennent des dénominations différentes qui précisent la spécificité de leur activité.

- Hôte(sse) d'accueil
- Chargé(e) d'accueil, assistant(e) d'accueil
- Hôte(sse) opérateur/opératrice
- Hôte(sse) événementiel(le)
- Hôte(sse) standardiste, standardiste
- Télé-hôte(sse), télé-conseiller(ère)
- Hôte(sse) polyvalent(e), hôte(sse) itinérant(e) volant(e)
- Agent multiservices d'accueil (hôpitaux)
- Agent d'accueil, agent d'escale (domaine du transport)
- Agent d'accompagnement (domaine du transport)

#### **II.2.2. Types d'organisations**

Les lieux d'exercice sont multiples en termes de secteurs d'activité : banques, services de santé, tourisme, culture, La Poste, transports collectifs, immobilier, grande distribution ou hôtellerie-restauration. Plus généralement, l'accueil est présent dans toutes les organisations susceptibles de recevoir des visiteurs, des clients, des usagers et du trafic téléphonique.

Si cette fonction est clairement identifiée dans les PME, elle l'est plus rarement dans les TPE. Elle se retrouve, par contre, dans tous les grands groupes, particulièrement aux sièges sociaux et dans les organismes publics.

## **II.2.2. Place dans l'organisation**

Les fonctions d'accueil dépendent souvent des Services Généraux qui ont en charge le contrôle des flux d'entrées et de sorties de personnes dans l'entreprise, la gestion des salles de réunion et du matériel mis à disposition des clients internes (clés, badges, matériel de projection, flotte de véhicules). Selon la structure des entreprises, elles peuvent être également rattachées au département logistique ou au département administratif et financier.

L'accueil peut encore dépendre de la direction des ressources humaines (par exemple, dans le secteur du commerce et de la distribution) et plus rarement, dans le cas de sociétés à forte image, du service de la Communication.

Dans les entreprises de transport, l'agent d'accueil est rattaché à une unité opérationnelle « voyageurs ».

Dans les petites structures, l'agent d'accueil dépend directement du chef d'entreprise.

Le télé conseiller intervient dans un centre d'appel (ou centre de télé conseil) ; il exerce son métier au sein d'une équipe sous la responsabilité d'un superviseur.

## **II.2.3. Environnement économique et technologique de l'emploi**

Les personnes chargées de l'accueil, souvent premiers contacts avec une organisation, contribuent à fixer l'image qui lui sera ensuite associée. C'est ce qui explique que ces fonctions, véritables créatrices de valeur ajoutée, soient aujourd'hui reconnues comme stratégiques.

Le recours à l'externalisation auprès de sociétés spécialisées tend à se développer. Il facilite la gestion des ressources humaines et garantit un personnel qualifié. D'autres entreprises assurent elles-mêmes la formation de leur personnel en ce domaine.

Dans tous les cas, une clientèle et un public exigeants imposent un accueil de qualité et un degré de qualification de plus en plus élevé.

Les fonctions d'accueil recourent aux outils téléphoniques évolués et aux outils informatiques fixes ou nomades comportant des logiciels bureautiques, une messagerie électronique et des logiciels internes spécifiques à l'accueil.

L'espace de travail peut se situer :

- dans le hall de l'immeuble (banque d'accueil, accueil multi-sociétés),
- dans l'entrée des locaux ou à un étage, au sein d'un bureau ou en « espace ouvert »,
- sur une plate-forme d'accueil (hall de gare, aéroport),
- sur une zone délocalisée (hall d'exposition, lieu « événementiel »)

L'environnement, de même que les missions confiées, ont des incidences sur les conditions économiques de l'emploi (salaire, primes de mission, avantages).

## **II.2.4 Conditions générales d'exercice**

### **Conditions de travail**

Les conditions de travail sont très variables, le plus souvent à temps plein quand l'accueil est assuré par l'entreprise elle-même, avec des horaires adaptés à ses heures d'ouverture.

Les entreprises prestataires d'accueil offrent une grande diversité de postes et de durées hebdomadaires de travail. Une partie de ces postes est à temps partiel afin de couvrir des plages horaires d'ouverture de l'accueil importantes dans les entreprises clientes.

Dans certaines situations, la fonction peut être soumise à des contraintes de mobilité (événementiel, agent itinérant(e) ou volant(e)).

L'activité de certaines sociétés nécessite la présence d'un(e) hôte(sse) d'accueil le samedi, voire le dimanche et sur des horaires de nuit, après 21 h (événementiel, transport).

Les horaires de travail sont soit fixes, soit variables, soit en alternance, selon un rythme prédéfini contractuellement.

Dans les entreprises de transport, les horaires peuvent être décalés.

Les prestations en événementiel sont généralement des missions ponctuelles, sur un ou plusieurs jours, y compris le week-end (notamment dans le cadre de salons).

### **Autonomie et responsabilité**

Le fonctionnement de l'accueil est défini par des procédures et des normes propres à chaque organisation. Le personnel chargé de l'accueil doit s'y référer et les mettre en application, sous le contrôle régulier de son responsable hiérarchique.

Dans les entreprises prestataires, le cahier des charges définit précisément les activités et les procédures. De ce fait, la marge de manœuvre est généralement limitée.

Dans le domaine du transport, les agents chargés de l'accueil travaillent parfois dans un milieu moins encadré.

Dans tous les cas, le sens de l'initiative reste nécessaire pour faire face aux situations imprévues.

### **Attitudes et comportements**

L'attitude, le comportement et la tenue (port d'un uniforme par exemple) de la personne chargée de l'accueil sont en adéquation avec l'image que l'entreprise souhaite véhiculer. De plus, quel que soit le secteur d'activité, les fonctions de l'accueil exigent outre, la maîtrise de l'expression écrite et surtout orale (élocution) ainsi que l'usage d'un vocabulaire professionnel, des compétences comportementales spécifiques :

- un comportement relationnel adapté (sens de l'écoute, empathie, réserve et discrétion, politesse et courtoisie, résistance au stress) ;
- le sens du service (disponibilité, serviabilité, souci de la qualité, confidentialité) et de l'organisation (gestion des priorités, réactivité dans l'action, respect des consignes données).

La fonction exige d'être à l'écoute des attentes et des réclamations des clients ou des usagers. Compte tenu de leur diversité, il est nécessaire d'identifier rapidement la catégorie d'interlocuteurs et le type de demandes afin d'adopter une posture, un registre de langage et plus généralement afin de s'adapter à toute situation.

Le sens de l'initiative et de l'anticipation, la médiation et une gestion de premier niveau des situations problématiques (premier niveau de réponse et orientation vers les personnes compétentes) permettent de faire face à des situations délicates ou de les prévenir. Ces compétences apparaissent comme un complément indispensable au sens du service.

L'adhésion à la culture de l'entreprise rend plus efficace l'exercice de la fonction.

### **Maîtrise d'une langue étrangère**

Le personnel chargé de l'accueil a, ou peut avoir, des contacts avec des personnes étrangères (clients, fournisseurs, touristes, salariés de l'entreprise). La maîtrise d'une langue étrangère est donc indispensable : niveau conversationnel, compréhension et expression orales voire écrites. La maîtrise d'une seconde langue étrangère est un avantage.

### **Utilisation des technologies**

Pour réaliser les tâches qui lui sont attribuées, le personnel d'accueil doit savoir utiliser les équipements suivants :

- standard téléphonique (poste opérateur),
- matériel nomade (téléphonie et billetterie mobiles),
- télécopieur,
- copieur multifonctions,
- ordinateur,
- machine à badges,
- machine à affranchir,
- caisse enregistreuse...

Il doit maîtriser les logiciels bureautiques, de courrier électronique ainsi que des logiciels spécifiques (gestion de salles de réunion, agenda partagé) propres au métier. Il doit également savoir utiliser, selon les travaux confiés, les applications propres à l'entreprise (intranet, logiciel de gestion commerciale, logiciel de traitement d'enquêtes).

## **II.2.5 Évolution de l'emploi**

L'évolution de l'emploi est fortement liée à la taille, à la nature et aux activités de l'organisation. Le personnel d'accueil peut évoluer vers les métiers suivants :

- Au cœur d'une organisation :
  - responsable d'équipe ;
  - responsable de standard ;
  - assistant(e) spécialisé(e).
- Au sein d'une entreprise prestataire d'accueil :
  - responsable de site ;
  - hôtes(se) volant(e) ;
  - chargé(e) de qualité ;
  - formateur ;
  - chargé(e) de planning des hôtes(ses) volant(e)s.

Dans un certain nombre d'organisations, l'évolution de l'emploi se concrétise par:

- un enrichissement des tâches confiées, progressivement en fonction des capacités de son titulaire ;
- un accroissement des qualifications, reconnu par la réussite à un examen (ou concours de la fonction publique) après une période de formation et conduisant par exemple vers des missions d'assistant(e) spécialisé(e) ou de manager d'équipe.

Les télé-conseiller(ère)s peuvent avoir des opportunités de postes de superviseur(e) ou de formateur(trice) des personnes nouvellement embauchées dans les centres d'appels.

## **III - ACTIVITÉS**

## ACTIVITÉ A1

### L'ACCUEIL EN FACE A FACE

#### A1.1 La première phase de l'accueil

- T1.1.1 La prise de contact.
- T1.1.2 Le filtrage.

#### A1.2 La réponse à la demande

- T1.2.1 L'analyse de la demande
- T1.2.2 Le traitement de la demande :
  - L'information.
  - L'orientation.
  - Le conseil
- T1.2.3 L'assistance et la prise en charge
- T1.2.4 La gestion de l'attente.
- T1.2.5 La prise en note et la transmission de messages.

#### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

- T1.3.1. La prise de congé

#### Conditions d'exercice

##### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données
- annuaire internes, organigramme
- manuel de procédures, charte d'accueil
- consignes de filtrage

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques, de gestion de bases de données, de messagerie et de réservation
- machine à badges

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

##### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et, de manière ponctuelle, avec l'ensemble des personnes qui se présentent à l'accueil.*

##### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

#### Résultats attendus

- Répondre et donner satisfaction, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des visiteurs en prenant en compte leurs spécificités et en respectant la procédure d'accueil et de contrôle d'accès et les consignes de sécurité et de filtrage.
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A2

### L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

#### A2.1 La prise de contact téléphonique

- T2.1.1 La réception des appels entrants et internes.

#### A2.2 Le traitement des appels

- T2.2.1 La qualification, le filtrage.
- T2.2.2. Le transfert des appels.
- T2.2.3 Le conseil aux appelants
- T2.2.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente
- T2.2.5 La prise en note de messages et leur transmission.
- T2.2.6 La prise de rendez-vous
- T2.2.7 La prise de congé.

#### Conditions d'exercice

##### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles:**

- bases de données
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures, charte d'accueil, consignes de filtrage

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda électronique) et logiciels de gestion de bases de données et de réservation

##### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation, les clients internes et de manière ponctuelle avec les appelants.*

##### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation, ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

#### Résultats attendus

- Répondre, éventuellement en langue étrangère, aux demandes des appelants, les informer et orienter leur appel afin de leur donner satisfaction en un temps optimum, dans le respect de la procédure et des consignes spécifiques
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A3

### LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

#### A3.1 La gestion de l'espace de travail

- T3.1.1 La préparation de l'environnement de travail
- T3.1.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente)
- T3.1.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens

#### A3.2 Le suivi des activités d'accueil

- T3.2.1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers.
- T3.2.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil.

#### A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

- T3.3.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- T3.3.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil

### Conditions d'exercice

#### Moyens et ressources

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données
- annuaires interne et professionnel, organigramme
- manuel de procédure, charte d'accueil, consignes de filtrage
- fiches produits/services, documentation commerciale à destination des clients ou usagers

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateur connecté aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, logiciel de gestion de bases de données), logiciels de traitement d'enquêtes et de réservation, applications spécifiques de gestion des flux
- matériels d'agencement et signalétique

- **Tenue vestimentaire:**

- uniforme ou tenue adaptée

#### Liaisons fonctionnelles

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec l'ensemble des personnes devant être identifiées à l'accueil.*

#### Autonomie, responsabilité

*Le personnel d'accueil applique les consignes et procédures définies par l'organisation ; ses initiatives sont limitées à son périmètre d'intervention. Il rend compte des dysfonctionnements.*

### Résultats attendus

- Contribuer à la fonctionnalité et à la convivialité de l'espace d'accueil
- Contribuer à la continuité et à l'efficacité du service d'accueil
- Disposer d'informations fiables
- Optimiser la gestion des flux d'appels et de personnes
- Remonter des statistiques sur les flux en temps voulu
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation.

## ACTIVITÉ A4

### LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

#### A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone

- T4.1.1 La préparation de la vente.
- T4.1.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire.
- T4.1.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.

#### A4.2 L'après-vente

- T4.2.1 Le traitement et le suivi des réclamations
- T4.2.2 Le suivi de la relation clients/usagers et la participation à la fidélisation

### Conditions d'exercice

#### **Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles :**

- bases de données (clients)
- annuaires internes et professionnels, organigramme
- manuel de procédures (ventes, SAV)
- documentation produits, argumentaires, plan d'appel téléphonique

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda partagé), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciels de réservation, logiciel de gestion commerciale ou PGI
- équipements spécifiques aux centres d'appels

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

#### **Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil et de la vente, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et de manière ponctuelle avec les clients qui se présentent.*

#### **Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes. Il prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations de vente. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie (gestion des conflits).*

### Résultats attendus

- Donner une information fiable sur l'offre,
- Conclure la vente,
- Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation du client ou de l'utilisateur.

**ACTIVITÉ A5**  
**LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES A L'ACCUEIL**

**A5.1. La gestion du courrier, des plis et des colis**

- T5.1.1 Le traitement des courriers prédéfinis
- T5.1.2 La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée
- T5.1.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ

**A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes**

- T5.2.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel
- T5.2.2 La gestion des demandes de prestations de services externes

**A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel**

- T5.3.1 Le suivi des commandes
- T5.3.2 La réception de la livraison

**Conditions d'exercice**

**Moyens et ressources**

- **Données et informations disponibles :**

- annuaires professionnels, organigramme
- manuel de procédures
- documentation nécessaire aux réservations

- **Équipements et logiciels**

- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe
- matériel de communication (poste opérateur téléphonique, télécopieur, copieur multifonctions)
- logiciels bureautiques (texteur, tableur, agenda numérique), de messagerie électronique et logiciels de gestion de bases de données, logiciel de réservation de moyens (salle de réunion, matériel...)
- machine à affranchir

- **Tenue vestimentaire :**

- uniforme ou tenue adaptée
- badge

**Liaisons fonctionnelles**

*Le personnel d'accueil est en relation permanente avec les autres personnes chargées de l'accueil ou du secrétariat, le/la responsable de site, le/la responsable d'exploitation et les collaborateurs.*

**Autonomie, responsabilité**

*Le personnel d'accueil applique les procédures définies et inscrites dans le cahier de consignes. Le personnel d'accueil prend des initiatives dans le cadre de son poste de travail pour s'adapter aux différentes situations. Il fait face aux situations de réclamations, si besoin avec l'aide de sa hiérarchie.*

**Résultats attendus**

- Effectuer les tâches annexes dans leur intégralité, dans le respect des échéances et à la satisfaction des personnes.
- Veiller à maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de l'organisation.

## ANNEXE I. b.: RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

### ACTIVITÉ 1 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE

#### COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES DE L'ACTIVITÉ A1

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T11.1</b> La prise de contact</p> <p><b>T11.2</b> Le filtrage</p> <p><b>T12.1</b> L'analyse de la demande</p> <p><b>T12.2</b> Le traitement de la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'information</li> <li>• L'orientation</li> <li>• Le conseil</li> </ul> <p><b>T12.3</b> L'assistance et la prise en charge</p> <p><b>T12.4</b> La gestion de l'attente</p> <p><b>T12.5</b> La prise en note et la transmission de messages</p> <p><b>T13.1</b> La prise de congé</p>	<p>Pour toutes les situations professionnelles qui correspondent à cette activité, le personnel chargé de l'accueil doit <b>adopter les comportements professionnels</b> suivants afin de véhiculer une image valorisante et fidèle de l'organisation :</p> <p><b>CP1</b> Adopter une tenue vestimentaire, une présentation et une posture professionnelles</p> <p><b>CP2</b> Faire preuve de pro-activité (aller au devant du client/usager), de disponibilité, d'ouverture (sens du service)</p> <p><b>CP3</b> Faire preuve de courtoisie, d'empathie</p> <p><b>CP4</b> Maîtriser ses émotions et ses attitudes</p> <p><b>CP5</b> Avoir le souci de la satisfaction du client/usager et de ses attentes</p> <p><b>CP6</b> Respecter la procédure d'accueil</p>	<p>La personne chargée de l'accueil contribue à véhiculer une image positive de l'organisation.</p> <p>Les comportements sont adaptés à la situation.</p> <p>La charte d'accueil, les procédures, les consignes sont respectées.</p>

## A1.1 La première phase d'accueil

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T11.1 La prise de contact</b></p>	<p><b>C111.1</b> Saluer et recevoir le client/usager  <b>C111.2</b> Identifier et caractériser le visiteur <sup>1</sup>  <b>C111.3</b> Personnaliser la relation</p>		<p><b>S11.3 L'expression orale</b>  Les codes (politesse), les registres de langage, l'interculturalité  Le langage verbal et le langage non verbal  L'articulation, le débit  Les postures, la gestuelle</p> <p><b>S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact</b>  Les étapes et les supports  La qualification des personnes accueillies et de leur demande</p>	<p>L'arrivée du visiteur est rapidement prise en compte. La communication orale est professionnelle et correspond aux exigences de la situation. L'expression est claire et concise.  Le visiteur est identifié et se sent le bienvenu.</p>
<p><b>T11.2 Le filtrage</b></p>	<p><b>C112.1</b> Identifier, contrôler la nature de la demande  <b>C112.2</b> Consulter la documentation interne (agendas, consignes, annuaires, ...)  <b>C112.3</b> Prévenir les situations difficiles</p>	<p><b>CP112.1</b> Respecter les consignes de filtrage.  <b>CP112.2</b> Se montrer ferme (contraintes de filtrage) mais rassurant quant au traitement de la demande  <b>CP112.3</b> Veiller à la confidentialité des informations données par le visiteur ou contenues dans la documentation interne.  <b>CP112.4</b> Gérer le stress lié à la situation</p>	<p><b>S11.5 La procédure d'accueil - Le filtrage</b>  Les fonctions et les phases</p> <p><b>S11.6 La prévention de situations difficiles</b>  Les moyens de repérage et de prévention des situations difficiles ou conflictuelles</p>	<p>Le recours à la documentation interne est pertinent. Les questions sont opportunes et permettent le contrôle de la demande.  Le caractère confidentiel des informations est respecté. L'expression est claire et concise.  Un climat de confiance est installé.</p>

<sup>1</sup> Le visiteur peut être un client interne, un client externe, un usager, un prospect

## A1.2 La réponse à la demande

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T12.1 L'analyse de la demande</b></p>	<p><b>C121.1</b> Ecouter, questionner, reformuler afin de cerner la demande  <b>C121.2</b> Qualifier la demande  <b>C121.3</b> Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires</p>	<p><b>CP121.1</b> S'approprier son environnement professionnel  <b>CP121.2</b> Veiller à la confidentialité des informations échangées.</p>	<p><b>S12.1 L'environnement professionnel</b>  L'activité, les produits ou les prestations de l'organisation  Les fonctions et les services de l'organisation</p>	<p>Les questions sont opportunes et permettent d'identifier le besoin avec précision.  L'expression est claire et précise.  La demande est correctement qualifiée et cernée.  L'environnement professionnel est perçu.</p>
<p><b>T12.2 Le traitement de la demande :</b>  <b>L'information</b>  <b>L'orientation</b>  <b>Le conseil</b></p>	<p><b>C122.1</b> Repérer et sélectionner l'information attendue  <b>C122.2</b> Identifier l'interlocuteur interne  <b>C122.3</b> Annoncer le client/usager  <b>C122.4</b> Guider, accompagner le client/usager  <b>C122.5</b> Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager  <b>C122.6</b> Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information.  <b>C122.7</b> Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur.</p>	<p><b>CP122.1</b> Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur  <b>CP122.2</b> Faire preuve d'initiative dans le traitement de la demande  <b>CP122.3</b> Se montrer rassurant  <b>CP122.4</b> Faire preuve de rigueur dans le contrôle du dossier</p>	<p><b>S12.2 L'entretien en face à face</b>  Les objectifs  Les phases  Les techniques</p>	<p>Le recours aux supports disponibles est pertinent.  Les informations présentées répondent à la demande.  Les explications sont claires et concises.  Le visiteur est correctement orienté.  Le choix du collaborateur contacté est pertinent.  La proposition formulée est adaptée au visiteur et satisfait ses attentes.  Le client/visiteur se sent écouté, compris. Un climat de confiance est maintenu.</p>

<p><b>T12.3 L'assistance et la prise en charge</b></p>	<p><b>C123.1</b> Accompagner et assister les clients/usagers (automates, formulaires)  <b>C123.2</b> Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, personnes âgées, enfants, VIP...)  <b>C123.3</b> Porter les premiers secours</p>	<p><b>CP123.1</b> Adapter le langage, le paralangage ou le support à l'interlocuteur  <b>CP123.2</b> Se montrer rassurant  <b>CP123.3</b> Respecter les consignes de sécurité  <b>CP123.4</b> Etre réactif</p>	<p><b>S12.3 La procédure d'accueil – L'assistance</b>  Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques  La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel  Les méthodes d'assistance</p>	<p>L'assistance/prise en charge est personnalisée et adaptée à la situation.  Les règles juridiques sont respectées  La qualité de l'assistance correspond aux besoins du client/visiteur</p>
<p><b>T12.4 La gestion de l'attente</b></p>	<p><b>C124.1</b> Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente  <b>C124.2</b> Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager  <b>C124.3</b> Relancer le collaborateur concerné par la visite  <b>C124.4</b> Hiérarchiser les demandes pour organiser l'attente</p>	<p><b>CP124.1</b> Faire preuve de maîtrise de soi</p>	<p><b>S12.4 La procédure d'accueil - La gestion de l'attente</b>  Les pratiques</p>	<p>Les délais d'attente sont correctement évalués et transmis.  L'organisation adoptée permet une plus grande satisfaction du client/visiteur.</p>
<p><b>T12.5 La prise en note et la transmission de messages</b></p>	<p><b>C125.1</b> Inscrire un rendez-vous (agenda papier, numérique)  <b>C125.2</b> Retranscrire une demande verbale  <b>C125.3</b> Transmettre, diffuser un message (courriel, note, téléphone, télécopie)</p>	<p><b>CP125.1</b> Etre objectif et rapide  <b>CP125.2</b> Veiller à la confidentialité des messages transmis</p>	<p><b>S12.5 La rédaction et la diffusion de message</b>  Les types d'agenda  Les techniques de prise de notes  Les règles de rédaction et de diffusion des courriels et notes internes</p>	<p>Les rendez-vous sont enregistrés correctement.  La prise de notes est rapide et efficace.  Le message est restitué fidèlement.  La formulation est concise et adaptée à la demande, au destinataire et au support.  Le message arrive au(x) seuls destinataire(s) pertinent(s).</p>

### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

TÂCHES	COMPETENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>T13.1 La prise de congé</b>	<b>C131.1</b> Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager <b>C131.2</b> Conclure l'échange et saluer le client/usager	<b>CP131.1</b> Etre à l'écoute des suggestions, critiques <b>CP131.2</b> Evaluer sa prestation en matière d'accueil en face à face	<b>S13.1 La procédure d'accueil – La prise de congé</b> Les étapes  <b>S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil</b> L'auto-analyse de la prestation Les moyens d'amélioration	Le visiteur repart visiblement satisfait du traitement de sa demande. L'auto-évaluation est objective. Elle se traduit par la détection de points à améliorer. Les règles de politesse sont appliquées.

#### Conditions de réalisation :

##### Dans le cadre

D'un contexte professionnel : l'activité se situe à l'accueil, dans le secteur du transport, de l'évènementiel, ou sédentaire (gare, aéroport, salon, évènement, hall d'accueil).

Un espace physique d'accueil : banque d'accueil, guichet, comptoir, présentoirs, espace d'attente, stand, borne ou guichet automatique.

Un poste de travail sédentaire ou mobile (ordinateur, réseau local, téléphone, standard téléphonique ).

##### Avec

Des consignes de filtrage (générales, ponctuelles : indisponibilités, absences), une charte d'accueil, un code de courtoisie, un référentiel qualité, un annuaire interne sur support papier ou numérique, un organigramme.

Des supports papier ou numériques : plan des locaux, cahier des clients/ visiteurs, bloc notes, agendas de collaborateurs, questionnaire de satisfaction, messagerie électronique, logiciels spécifiques.

##### A partir

De l'observation et de l'analyse de lieux et contextes d'accueil

De situations d'accueil réelles (vécues en PFMP) ou sous forme de jeux de rôle (simulés).

De consignes précises et de supports d'observation et d'analyse : comportements à observer ainsi que leurs conséquences positives ou négatives sur la relation, la satisfaction du client/ visiteur

## ACTIVITÉ 1 : L'ACCUEIL EN FACE À FACE

### A1.1 La première phase d'accueil

SAVOIRS	
<p><b>S11.1 La communication de l'organisation</b></p> <p>L'introduction à la communication externe</p> <p>Les rôles et enjeux de l'accueil</p>	<p>Les enjeux de l'accueil sont présentés comme un vecteur de la communication externe, en tant qu'interface opérationnelle. L'accueil est un instrument véhiculant l'image de l'organisation, il doit participer à la satisfaction des clients/usagers/visiteurs (qualité, sens du service) et à sa fidélisation.</p>
<p><b>S11.2 La situation d'accueil en face à face</b></p> <p>La communication interpersonnelle</p> <p>La procédure d'accueil en face à face</p>	<p>Les composantes de la communication interpersonnelle comprennent : le contexte, les acteurs, la situation d'échange, la relation et la construction du sens.</p> <p>La dynamique comportementale est étudiée par les processus de sensation et de perception et la relation attitude-comportement.</p> <p>L'importance des comportements facilitateurs est soulignée l'écoute, l'empathie, l'assertivité, le respect.</p> <p>Les chartes, les protocoles, les fiches de procédures sont étudiés.</p>
<p><b>S11.3 L'expression orale</b></p> <p>Les codes (politesse), les registres de langage, l'interculturalité</p> <p>Le langage verbal et le langage non verbal</p> <p>L'articulation, le débit</p> <p>Les postures, la gestuelle</p>	<p>Les registres de langue, codes sociaux, les paralangages, l'expression orale, l'élocution sont étudiés. L'aspect interculturel est évoqué et illustré dans des situations simulées en se limitant aux cultures européennes.</p>
<p><b>S11.4 La procédure d'accueil - La prise de contact</b></p> <p>Les étapes et les supports</p> <p>La qualification des personnes accueillies et de leur demande</p>	<p>Les étapes de la prise de contact sont étudiées : prise en compte de l'arrivée (premier contact visuel, formule de bienvenue), prise en charge du visiteur (identification). Il s'agit ensuite de limiter la phase de prise de contact aux contrôles d'accès (remise éventuelle de badge). Les divers supports (charte, cahier de consignes, procédures écrites) sont étudiés dans le cadre des procédures.</p> <p>La présentation de la typologie des personnes accueillies (fournisseurs, visiteurs, clients, usagers...) et la prise en compte de la diversité de leur demande (déposer quelque chose, demander des renseignements, une</p>

	documentation, se présenter à un rendez-vous, acheter, se plaindre) doivent être reliées à la mise en œuvre du filtrage. Cette typologie doit également faire apparaître les notions de clients internes et de clients externes.
<b>S11.5 La procédure d'accueil - Le filtrage</b> Les fonctions et les phases	L'étude des fonctions est l'occasion d'insister sur le rôle majeur du filtrage. Les phases portent sur le questionnement, l'écoute, le contrôle (validation d'accès) et la prise de décision.
<b>S11.6 La prévention de situations difficiles</b> Les moyens de repérage et de prévention des situations difficiles ou conflictuelles	Les moyens de repérage sont étudiés, dans des situations bien définies, à l'aide de profils types de visiteurs (le bavard, l'agressif, l'impatient...) ou de situations qui posent problème (une réclamation, un rendez-vous manqué, une absence...). La communication orale informelle avec le visiteur prend ici toute son importance comme moyen de prévention. Les situations proposées sont l'occasion d'aborder la notion de stress. On se limite à évoquer le stress positif et négatif ainsi que quelques techniques de gestion de ce stress (respiration, gestion des imprévus et du temps)

## A1.2 La réponse à la demande

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S12.1 L'environnement professionnel</b>  L'activité, les produits ou les prestations de l'organisation  Les fonctions et les services de l'organisation	La connaissance de l'activité de l'organisation : produits et prestations commercialisés, le type de structure, les relations hiérarchiques entre collaborateurs L'organigramme de structure de l'organisation.
<b>S12.2 L'entretien en face à face</b>  Les objectifs  Les phases  Les techniques	L'information, l'orientation, le conseil et la façon de convaincre. Les phases de l'entretien : écoute active, questionnement (recherche du besoin, freins, comportements d'achat), reformulation, argumentation (caractéristiques du produit, avantages concurrentiels, preuve de la véracité des arguments), objections (sincères ou prétextes).
<b>S12.3 La procédure d'accueil - L'assistance</b>  Les règles juridiques applicables aux personnes à besoins spécifiques.  La typologie des besoins spécifiques en fonction de l'environnement professionnel.  Les méthodes d'assistance	La typologie des personnes accueillies en besoin d'assistance est définie selon le lieu de l'accueil : gare, aéroport, salon, événement, hall d'accueil. Les pratiques d'assistance sont fonction des besoins. La réglementation juridique en matière d'accueil des personnes en besoin d'assistance : référence à la loi n° 2005-102 du 11/02/05 pour l'égalité des droits et des chances et à la circulaire du 20/04/09 relative à l'accessibilité des bâtiments.
<b>S12.4 La procédure d'accueil - La gestion de l'attente</b>  Les pratiques	L'étude des pratiques liées à l'attente (hiérarchisation des demandes, marketing de l'attente) est complétée par la présentation des supports et matériels nécessaires à sa gestion (guide-file, afficheur lumineux...) et la prise en compte de l'importance de la communication informelle.

**S12.5 La rédaction et la diffusion de message**

Les types d'agenda

Les techniques de prise de notes

Les règles de rédaction et de diffusion des courriels et notes internes

Les règles de rédaction appliquées aux courriels et notes : (création, sélection, modification, personnalisation d'une information à transmettre. L'étude des notes est limitée à celles échangées entre la personne chargé(e) de l'accueil et un collaborateur ou un supérieur hiérarchique.

Les techniques de prise de notes (écriture abrégée, méthode précadrée : fiche message) présentent l'organisation des informations, la recomposition du message et la restitution

### A1.3 La phase de conclusion de l'accueil

SAVOIRS	
<b>S13.1 La procédure d'accueil – La prise de congé</b>  Les étapes	Les étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser, et les supports (cahier de suivi, fiche message).
<b>S13.2 L'analyse critique d'une situation d'accueil</b>  L'auto-analyse de la prestation Les moyens d'amélioration	La méthodologie d'auto-analyse : une phase d'analyse de sa propre prestation et une phase de propositions d'amélioration. La grille d'auto-évaluation composée de différents critères (satisfaction du client interne ou externe, climat du face à face, qualité de la réponse...).

## ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

### COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES DE L'ACTIVITÉ A1

TÂCHES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS COMMUNS AUX TÂCHES	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T21.1</b> La réception des appels entrants et internes</p> <p><b>T22.1</b> La qualification, le filtrage</p> <p><b>T22.2</b> Le transfert des appels</p> <p><b>T22.3</b> Le conseil aux appelants</p> <p><b>T22.4</b> La gestion des retours d'appels et des appels en attente</p> <p><b>T22.5</b> La prise en note de messages et leur transmission</p> <p><b>T22.6</b> La prise de rendez-vous</p> <p><b>T22.7</b> La prise de congé</p>	<p>Pour toutes les situations professionnelles qui correspondent à cette activité, le personnel chargé de l'accueil doit <b>adopter les comportements professionnels</b> suivants afin de véhiculer une image valorisante et fidèle de l'organisation :</p> <p><b>CP1</b> Faire preuve d'empathie, d'assertivité</p> <p><b>CP2</b> Faire preuve de courtoisie et sourire</p>	<p>Pour tous les comportements professionnels, le registre de langage est adapté, l'expression orale est correcte, le souci de la qualité de service est constant, l'image véhiculée de l'organisation est positive.</p>

## ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### A2.1 La prise de contact téléphonique

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T21.1 La réception des appels entrants et internes</b></p>	<p><b>C211.1</b> Maîtriser les fonctionnalités du standard</p> <p><b>C211.2</b> Accueillir, saluer, se présenter</p>	<p><b>CP211.1</b> Respecter une procédure d'accueil téléphonique</p> <p><b>CP211.2</b> Faire preuve de disponibilité, de réactivité.</p> <p><b>CP211.3</b> S'adapter à tout type d'interlocuteurs</p>	<p><b>S21.1 Les standards téléphoniques</b></p> <p>La typologie</p> <p>Les fonctionnalités</p> <p><b>S21.2 L'accueil téléphonique</b></p> <p>Les enjeux</p> <p>Les étapes</p> <p>Les chartes et normes liées à l'accueil téléphonique</p>	<p><b>Les manipulations sont réalisées sans erreur</b></p> <p>Les chartes ou protocoles sont respectés (temps de prise en charge, temps d'attente, qualité de l'information, qualité de l'accueil téléphonique...).</p> <p>L'appel est pris en charge rapidement conformément aux usages ou aux normes propres à l'organisation.</p> <p>L'interlocuteur se sent le bienvenu, écouté, compris. Il est satisfait du résultat de son appel. Il conserve une bonne image de l'organisation.</p>

## A2.2 Le traitement des appels

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>T22.1 La qualification, le filtrage</b>	<b>C221.1</b> Identifier l'interlocuteur  <b>C221.2</b> Écouter la demande en optimisant la durée de l'échange  <b>C221.3</b> Cerner la nature de la demande et reformuler	<b>CP221.1</b> Être attentif aux besoins de l'interlocuteur.  <b>CP221.2</b> Respecter les consignes de filtrage, permanentes ou ponctuelles  <b>CP221.3</b> Se montrer ferme mais rassurant quant au traitement de l'appel	<b>S22.1 Les motifs et les techniques de filtrage</b>  Les motifs Les techniques de filtrage	Pour toutes les compétences, le registre de langage est adapté, l'expression orale est correcte, le souci de la qualité de service est constant, l'image de l'organisation est positive.  Les consignes propres à l'organisation sont respectées.
<b>T22.2 Le transfert des appels</b>	<b>C222.1</b> Exploiter les supports de l'accueil téléphonique (annuaire interne, consignes)  <b>C222.2</b> Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande  <b>C222.3</b> Annoncer l'interlocuteur et sa demande	<b>CP222.1</b> Actualiser les supports utilisés.  <b>CP222.2</b> Mémoriser les consignes ponctuelles  <b>CP222.3</b> Veiller à ce que le transfert soit effectif	<b>S22.2 La relation dans l'échange téléphonique</b>  Les composantes de la relation téléphonique Les obstacles et les freins à la relation téléphonique	Le transfert est opéré rapidement, efficacement et avec courtoisie.  Le choix du collaborateur contacté est pertinent.  Le message est bien analysé et transmis fidèlement en termes clairs et concis au bon interlocuteur interne.
<b>T22.3 Le conseil aux appelants</b>	<b>C223.1</b> Sélectionner et donner les informations nécessaires  <b>C223.2</b> Rendre compte des demandes récurrentes	<b>CP223.1</b> Prendre des initiatives dans le cadre de sa marge de manœuvre		Les propositions sont concrètes, réalistes et adaptées à la demande.

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPOTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<b>T22.4 La gestion des retours d'appels et des appels en attente</b>	<b>C224.1</b> Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur  <b>C224.2</b> Proposer une solution alternative à la demande	<b>CP224.1</b> Adopter une attitude facilitatrice <b>CP224.2</b> Veiller à utiliser des supports actualisés <b>CP224.3</b> Se montrer ferme mais rassurant		La solution proposée répond au besoin de l'interlocuteur.
<b>T22.5 La prise en note de messages et leur transmission</b>	<b>C225.1</b> Remplir un document-type (note, mémo) <b>C225.2</b> Retranscrire la demande explicitement <b>C225.3</b> S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire	<b>CP225.1</b> Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de note		Le message transmis est fidèle à la demande du client/usager. Il est rédigé de façon claire, précise et concise et transmis rapidement au bon destinataire.
<b>T22.6 La prise de rendez-vous</b>	<b>C226.1</b> Respecter les consignes et la demande <b>C226.2</b> Noter clairement le rendez-vous (agenda en ligne ou papier...) <b>C226.3</b> Informer clairement l'interlocuteur	<b>CP226.1</b> Faire preuve de rigueur et de soin dans la prise de rendez-vous	<b>S22.3 La prise de rendez-vous</b>  La gestion des agendas	La demande est traitée en conformité avec les consignes données par la hiérarchie.
<b>T22.7 La prise de congé</b>	<b>C227.1</b> Vérifier la satisfaction de la demande <b>C227.2</b> Conclure l'échange et saluer <b>C227.3</b> Evaluer sa prestation en matière d'accueil	<b>CP227.1</b> Être à l'écoute des suggestions critiques		La prise de congé est conforme à la procédure de l'entreprise.

	téléphonique			
--	--------------	--	--	--

## **ACTIVITÉ 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE**

### **Conditions de réalisation :**

#### **Dans le cadre :**

d'un service d'accueil en unité commerciale, administration, association

#### **Avec**

Un standard et des modes opératoires,

Un annuaire interne sur support numérique ou papier,

Des consignes de filtrage (générales : passer les appels pour les managers à leurs assistantes... ; ponctuelles : indisponibilités, absences de collaborateurs...),

Une charte d'accueil et/ou des normes issues d'une certification qualité.

#### **À partir**

D'analyse de situations d'accueil téléphoniques – écrites, filmées, décrites (orales).

De jeux de rôles, simulations.

Les situations de formation proposées sont variées : demandes/interlocuteurs/collaborateurs concernés/consignes.

Elles suivent une progression dans le niveau de difficulté:

- difficulté croissante de la demande : parler à une personne précise, demander un département précis, formuler un besoin plus vague, réclamer ...
- difficulté croissante de la gestion des interlocuteurs : de calmes et conciliants jusqu'à impatients et mécontents

## ACTIVITE 2 : L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

### A2.1 LA PRISE DE CONTACT TÉLÉPHONIQUE

SAVOIRS	
<b>S21.1 LES STANDARDS TÉLÉPHONIQUES</b>  La typologie  Les fonctionnalités	<p>Il s'agit de connaître les différents types de standards du marché (PABX – réseau filaire analogique ; IPBX – autocommutateur téléphonique privé par internet) et d'être attentif aux évolutions technologiques du domaine.</p> <p>Les principales fonctionnalités d'un standard doivent être maîtrisées (numéros d'accueil, numéros abrégés, journal d'appels, ligne sécurisée, restriction d'appels, transferts, retour et renvoi d'appel, mise en attente, présélection des appels, répondeur... et la maintenance de premier niveau assimilée (vérification de la connectique).</p>
<b>S21.2 L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE</b>  Les enjeux  Les étapes  Les chartes et normes liées à l'accueil téléphonique	<p>Les enjeux de l'accueil téléphonique doivent être connus :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- premier contact de l'interlocuteur avec l'organisation</li><li>- importance de l'outil téléphonique dans la relation avec l'interlocuteur</li><li>- valorisation de l'image de l'organisation (culture, valeurs...)</li></ul> <p>Les étapes de l'accueil téléphonique se composent du décrochage, de la prise de contact, de l'écoute, de la réponse et de la prise de congé.</p> <p>Il est demandé d'étudier le principe et le contenu d'une charte d'accueil (exemple : charte Marianne dans la Fonction Publique) et tout ou partie d'un référentiel de qualité liée à une certification (exemples : les normes NF Services, NF X50 575...).</p>

## A2.2 LE TRAITEMENT DES APPELS

SAVOIRS	
<p><b>S22.1 LES MOTIFS ET TECHNIQUES DE FILTRAGE</b></p> <p>Les motifs</p> <p>Les techniques de filtrage</p>	<p>Il s'agit d'étudier, les motifs de filtrage, la typologie des appelants, les notions de gestion des priorités et de gestion de durée de l'appel.</p> <p>Les actions conduites par le filtrage pour réguler les flux d'entrants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traitement par le chargé d'accueil lui-même ;</li> <li>- transfert d'appel vers la personne demandée ;</li> <li>- orientation vers une autre personne que celle demandée ;</li> <li>- barrage (invitation à prendre contact par courrier postal ou électronique, à consulter le site internet de l'organisation, à renouveler l'appel ultérieurement, à laisser un message) ;</li> <li>- prise de rendez-vous.</li> </ul>
<p><b>S22.2 LA RELATION DANS L'ECHANGE TELEPHONIQUE</b></p> <p>Les composantes de l'échange téléphonique</p> <p>Les obstacles et les freins à la relation téléphonique</p>	<p>Cette partie précise les connaissances spécifiques à la communication téléphonique, en termes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de paralangage et d'attitudes : sourire, empathie, posture ;</li> <li>- de langage verbal : registres, qualité et contenu du langage (mots clés, mots chargés de valeur, mots négatifs à bannir) et vocal (articulation, débit, pause, intonation, liaisons).</li> <li>- de codes sociaux et de convenances utilisés dans l'échange téléphonique ;</li> <li>- de styles de communication : autocratique, directif, non directif.</li> </ul> <p>Ils sont constitués par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des contraintes physiques liées au poste de travail (règles d'ergonomie non respectées)</li> <li>- des contraintes temporelles (heure d'appel, durée limitée et surveillée des appels...)</li> <li>- l'expression orale des interlocuteurs</li> <li>- des bruits ambiants.</li> </ul> <p>Les conséquences sur la relation téléphonique (confusion, absence de congruence, langage verbal et / ou registre de langage inadapté) sont mises en évidence.</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S22.3 LA PRISE DE RENDEZ-VOUS</b> La gestion des agendas	Les différents types d'agendas (numérique, papier, individuels ou partagés) et leurs fonctionnalités qu'ils soient individuels ou partagés, sont étudiés.

## ACTIVITÉ 3 : LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

### A3.1 La gestion de l'espace de travail

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T31.1 La préparation de l'environnement de travail</b></p>	<p><b>C311.1</b> Rendre opérationnel son environnement de travail : - assurer une maintenance de base ; - actualiser les supports de travail, les ressources.</p> <p><b>C311.2</b> Organiser et hiérarchiser ses activités</p> <p><b>C311.3</b> Enregistrer et classer les informations utiles</p> <p><b>C311.4</b> Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies</p>	<p><b>CP311.1</b> S'approprier son cadre de travail : contexte, supports, procédures</p> <p><b>CP311.2</b> Prendre la mesure de ses responsabilités et délimiter son champ d'action</p> <p><b>CP311.3</b> Faire preuve d'initiative</p> <p><b>CP311.4</b> Veiller au respect des échéances</p> <p><b>CP311.5</b> Être soucieux de la fiabilité des informations</p> <p><b>CP311.6</b> Être proactif</p>	<p><b>S31.1 Le poste de travail</b> Les équipements, les aménagements Les tâches attribuées, les performances attendues</p> <p><b>S31.2 L'organisation du travail administratif</b> Les activités administratives La démarche d'organisation des activités individuelles</p>	<p>La personne chargée de l'accueil : - décrit précisément son poste de travail ; - sait délimiter clairement ses attributions et son rôle.</p> <p>Son poste de travail est opérationnel.</p> <p>Les consignes et procédures sont mémorisées et respectées.</p> <p>Les supports/fichiers sont correctement mis à jour.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficiente.</p>

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T31.2 La tenue et le maintien des espaces communs (halls, espaces d'accueil et d'attente...)</b></p>	<p><b>C312.1</b> Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil (automates, affichage...)</p> <p><b>C312.2</b> Actualiser les informations liées à l'accueil</p> <p><b>C312.3</b> Gérer la signalétique</p> <p><b>C312.4</b> Concevoir de courts messages écrits et oraux (affichage, annonce micro)</p>	<p><b>CP312.1</b> Être soucieux de l'aspect attractif et fonctionnel de l'espace d'accueil</p> <p><b>CP312.2</b> Être soucieux de la mise à disposition d'informations actualisées</p>	<p><b>S31.3 L'aménagement de l'espace d'accueil</b> Les équipements d'un espace d'accueil : matériel, mobilier Les règles d'ergonomie, facteurs d'ambiance, image</p> <p><b>S31.4 La gestion de la documentation liée à l'accueil</b> La nature des informations Les sources d'informations</p> <p><b>S31.5 La communication liée à la gestion de l'accueil</b></p>	<p>La documentation est correctement réapprovisionnée.</p> <p>La personne chargée de l'accueil contribue à l'ergonomie, la fonctionnalité, le confort, la convivialité, l'esthétique de l'espace d'accueil dans le respect de l'image de l'organisation.</p> <p>La recherche d'information est méthodique. L'information obtenue est fiable. Les supports sont correctement mis à jour.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficace.</p>
<p><b>T31.3 La contribution à la sécurité des personnes et des biens</b></p>	<p><b>C313.1</b> Contrôler, filtrer les accès</p> <p><b>C313.2</b> Réduire et gérer les tensions</p>	<p><b>CP313.1</b> Veiller au respect des consignes de sécurité</p> <p><b>CP313.2</b> Être vigilant et réactif</p> <p><b>CP313.3</b> Faire preuve de courtoisie et d'assertivité</p> <p><b>CP313.4</b> Contrôler son comportement et ses émotions</p> <p><b>CP313.5</b> Se montrer contenant et rassurant</p>	<p><b>S31.6 La sécurité à l'accueil</b> La typologie des risques Les modalités de prévention ou de gestion des risques liés à l'espace d'accueil</p>	<p>La personne chargée de l'accueil contribue à la sécurité et la sérénité de l'accueil dans le respect de l'image de l'organisation.</p> <p>Les consignes de sécurité et les procédures sont mémorisées et respectées.</p> <p>Les réactions du personnel chargé de l'accueil sont adaptées aux situations.</p>

### A3.2 Le suivi des activités d'accueil

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T32. 1 La gestion et le suivi des flux d'appels et des clients/usagers</b></p>	<p><b>C321.1</b> Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques</p> <p><b>C321.2</b> Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente</p> <p><b>C321.3</b> Renseigner les documents de suivi des flux</p> <p><b>C321.4</b> Organiser l'attente des clients/usagers</p>	<p><b>CP321.1</b> Être réactif</p> <p><b>CP321.2</b> Faire preuve de discernement</p> <p><b>CP321.3</b> Être rigoureux et organisé</p> <p><b>CP321.4</b> Se montrer contenant et rassurant</p> <p><b>CP321.5</b> Équilibrer fermeté et diplomatie</p>	<p><b>S32.1 La gestion des flux (appels, visiteurs)</b> Les modalités de gestion des attentes</p>	<p>Le personnel chargé de l'accueil contribue à la sérénité de l'accueil et de l'attente.</p> <p>Les outils de gestion des flux sont correctement utilisés.</p> <p>Les supports de suivi des flux sont correctement renseignés.</p>
<p><b>T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil</b></p>	<p><b>C322.1</b> Collecter les informations (flux des appels et des visiteurs, questionnaire de satisfaction...)</p> <p><b>C322.2</b> Saisir et traiter les données dans un tableur (calculs statistiques, représentations graphiques)</p> <p><b>C322.3</b> Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes</p> <p><b>C322.4</b> Interpréter les résultats</p> <p><b>C322.5</b> Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée</p>	<p><b>CP322.1</b> Être soucieux de la fiabilité des informations</p> <p><b>CP322.2</b> Être rigoureux et organisé</p>	<p><b>S32.2 Les techniques d'enquête</b> Le traitement de l'enquête</p> <p><b>S32.3 L'analyse statistique</b> Les éléments de statistique descriptive La mesure des évolutions et des répartitions</p>	<p>Les supports ou fichiers statistiques sont correctement renseignés.</p> <p>Les informations recueillies et transmises sont fiables.</p> <p>Les propositions d'amélioration sont cohérentes avec les remarques collectées.</p> <p>Les outils de communication et logiciels à disposition sont maîtrisés et leur utilisation est pertinente et efficace.</p>

### A3.3 La permanence, la continuité et la qualité du service d'accueil

TÂCHES	COMPÉTENCES	COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS	SAVOIRS	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p><b>T33.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil</b></p>	<p><b>C331.1</b> Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services</p> <p><b>C331.2</b> Prendre en notes et transmettre des consignes</p> <p><b>C331.3</b> Assurer la circulation des consignes</p> <p><b>C331.4</b> Mutualiser les informations</p> <p><b>C331.5</b> Travailler en équipe</p>	<p><b>CP331.1</b> Prendre la mesure de sa responsabilité dans l'équipe et vis-à-vis du client (interne et externe)</p> <p><b>CP331.2</b> S'impliquer dans un travail d'équipe</p> <p><b>CP331.3</b> Veiller à la fiabilité et à la confidentialité des consignes et des informations</p>	<p><b>S33.1 Le travail en équipe</b> Le groupe de travail restreint : Les caractéristiques et les fonctions La dynamique du groupe L'organisation du travail d'équipe : Les objectifs Les outils d'organisation et de communication</p>	<p>La personne chargée de l'accueil : - identifie les facteurs d'efficacité de son équipe ; - contribue à son efficacité.</p> <p>Les informations notées sont fiables et transmises dans les délais au(x) seul(s) destinataire(s) pertinent(s).</p> <p>Les outils d'organisation et de communication sont créés, mis à jour ou utilisés de manière pertinente et efficace. Ils contribuent à l'efficacité du travail de l'équipe d'accueil.</p>
<p><b>T33.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil</b></p>	<p><b>C332.1</b> Maîtriser le référentiel qualité</p> <p><b>C332.2</b> Recueillir les remarques non sollicitées</p> <p><b>C332.3</b> Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions</p> <p><b>C332.4</b> Fixer et mesurer des indicateurs de qualité</p>	<p><b>CP332.1</b> Être attentif à la satisfaction du client (interne ou externe)</p> <p><b>CP332.2</b> S'impliquer dans la qualité du service</p> <p><b>CP332.3</b> Être objectif</p> <p><b>CP332.4</b> Faire preuve d'initiative et de discernement</p>	<p><b>S33.2 La qualité de l'accueil</b> Le cadre normatif Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil Le suivi de la qualité</p> <p><b>S33.3 L'amélioration de la qualité de l'accueil</b> Le diagnostic Les propositions d'amélioration et leur suivi</p>	<p>Les besoins ou les dysfonctionnements sont repérés et analysés. Les améliorations proposées sont pertinentes et argumentées.</p> <p>La personne chargée de l'accueil contribue à l'amélioration continue de la qualité de l'accueil de l'organisation.</p>

### **Activité 3 : La gestion de la fonction accueil**

#### **Conditions de réalisation**

##### **Dans le cadre :**

- **d'un contexte** : une administration, un hôpital, une entreprise, un hôtel, une société de transports, un événement (salon, exposition, concert, conférence...)  
qui dispose **d'un espace d'accueil** : banque d'accueil, guichet, comptoir, présentoirs, espace d'attente, signalétique, stand, salle d'attente, borne ou guichet automatique, mobilier...
- **d'un poste de travail**, sédentaire ou mobile : un microordinateur, un standard téléphonique, un microphone, un photocopieur, un télécopieur, une imprimante multifonctions, des outils nomades, des logiciels bureautiques (texteur, tableur, gestionnaire de bases de données), un logiciel de messagerie et un logiciel de traitement d'enquêtes, un accès internet, un réseau local, agenda partagé et plateforme collaborative.

##### **Avec :**

Des éléments descriptifs de la culture, de l'image de l'organisation

Une documentation concernant les produits ou services à destination des clients/usagers

Des relations hiérarchiques et fonctionnelles, un organigramme

Des documents relatifs à la fonction accueil de l'organisation :

Une fiche d'attributions, une fiche de description de poste, un tableau de répartition des tâches

Des cahiers de consignes, protocoles ou chartes d'accueil, un annuaire interne, un planning de présence

Des logigrammes, arbres de décisions, fiches de procédure

Des modes opératoires, formulaires, questionnaires de satisfaction

Des rapports d'enquêtes de satisfaction, des réclamations ou suggestions en provenance d'une «boîte à idées».

Des extraits de normes ergonomiques relatives à un poste de travail, à un espace d'accueil

Des enregistrements d'appels téléphoniques, des rapports de visites ou d'appels « mystère », des tableaux de bord relatifs à la qualité de l'accueil

Un rapport d'étonnement, un arbre des causes, un diagramme causes-effets, un diagramme de Pareto, un tableau comparatif de solutions d'amélioration relatives à la fonction accueil

##### **À partir :**

De l'observation et de l'analyse de lieux et de contextes d'accueil variés

De situations décrites (cas) ou vécues (PFMP) relatives à la gestion de l'espace de travail, au suivi des activités d'accueil, à la continuité ou la qualité de l'accueil.

D'un questionnement guidé qui permet :

- d'observer et d'analyser des situations caractéristiques du métier
- d'analyser les pratiques et leurs conséquences
- de synthétiser/installer les savoirs pour comprendre les situations observées (facteurs explicatifs)

De consignes précises dans l'objectif de proposer des solutions ou améliorations de manière réfléchie, justifiée et adaptée à la situation.

Les situations de formation proposées suivent une progression dans leur complexité et dans le temps (répétition, pratique, exercice).

### ACTIVITÉ 3 : LA GESTION DE LA FONCTION ACCUEIL

Les situations proposées afin d'installer les savoirs sollicités impliquent l'utilisation de logiciels bureautiques, de logiciels spécifiques (messagerie, mise à jour de panneau de signalisation, traitement d'enquêtes) et la production de documents écrits internes pour organiser, informer ou rendre compte. L'outil informatique doit être considéré comme un outil, certes obligatoire, mais pas comme un objet d'étude.

#### A31 LA GESTION DE L'ESPACE DE TRAVAIL

SAVOIRS	
<p><b>S31.1 LE POSTE DE TRAVAIL</b></p> <p>Les équipements, les aménagements</p> <p>Les tâches attribuées, les performances attendues</p>	<p>Sont étudiés</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le matériel qui équipe le poste d'une personne chargée de l'accueil : standard téléphonique, microphone, ordinateur, photocopieur, télécopieur, outils nomades...</li><li>- la maintenance de premier niveau et les fonctionnalités de base de ces matériels.</li></ul> <p>Des fiches de description de poste, fiches d'attribution, tableaux de répartition des tâches sont exploités afin de décrire les activités attribuées à une personne chargée de l'accueil.</p> <p>Des chartes d'accueil sont analysées et comparées afin de définir les principaux critères de performance d'une personne chargée de l'accueil et de repérer ceux qui sont spécifiques à certaines organisations (transport, hôpitaux, hôtels, administrations). Ces critères participent à l'analyse critique d'une prestation (S13.2).</p>

SAVOIRS	
<p><b>S31.2 L'ORGANISATION DU TRAVAIL ADMINISTRATIF</b></p> <p>Les activités administratives</p> <p>La démarche d'organisation des activités individuelles</p>	<p>Les activités administratives sont définies par les notions de flux d'information, de système d'information, de traitement de l'information et d'acteurs (clients ou fournisseurs internes). Ces activités sont encadrées par des procédures formalisées à l'aide d'outils d'analyse et de description (logigramme, arbre de décisions, fiche de procédure) qui doivent être maîtrisés. Les procédures doivent être comprises pour pouvoir être mises à jour.</p> <p>La nécessité de prendre en compte le temps dans l'organisation des activités administratives et plus particulièrement dans la fonction d'accueil doit être abordée.</p> <p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de repérer les « événements » chronophages (imprévus, manque d'objectifs, manque d'organisation, information disponible incomplète...);</li> <li>- de cerner les conséquences d'une mauvaise gestion du temps (non respect des délais, erreurs, stress, mauvaise humeur...);</li> <li>- d'aborder les notions d'importance et d'urgence, d'imprévu et de priorité, de durée, d'antériorité, d'échéance, de délai.</li> </ul> <p>Les outils de mesure, de contrôle ou d'organisation du temps, à des fins personnelles ou collectives : L'auto-analyse, l'auto-pointage du temps passé à chaque activité, observations instantanées (nombre de personnes dans la file d'attente), la liste de contrôle, les échéanciers, les agendas papier ou électroniques, les plannings.</p>
<p><b>S31.3 L'AMÉNAGEMENT DE L'ESPACE D'ACCUEIL</b></p> <p>Les équipements d'un espace d'accueil : matériel, mobilier</p> <p>Les règles d'ergonomie, facteurs d'ambiance, image</p>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le matériel qui équipe l'espace d'accueil: guichet, comptoir, stand, salle d'attente, signalétique, borne ou guichet automatique, mobilier...</li> <li>- la maintenance de premier niveau ou l'entretien et les fonctionnalités de ces matériels.</li> </ul> <p>Il s'agit d'aborder l'image et la culture de l'organisation : type de mobilier, couleurs, présence et aménagement des différents espaces, ambiance acoustique...</p> <p>Des règles ergonomiques de base concernant l'aménagement du poste de travail de la personne chargée de l'accueil (volume, éclairage, acoustique, ventilation, mobilier, travail sur poste informatique) et l'aménagement de l'espace d'accueil sensibilisent aux risques pour la santé et la sécurité du personnel chargé de l'accueil et</p>

	<p>des visiteurs (TMS : Troubles Musculo-Squelettiques, organisation des flux, carrelage glissant...).Elles forment un cadre à l'étude de l'amélioration de l'agencement du hall d'accueil qui prend en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- les situations de travail du personnel d'accueil (banque d'accueil physique conçue pour préserver la confidentialité des appels téléphoniques, déplacement facile pour accompagner les visiteurs, espace de stockage pour la réception des colis...);</li><li>- un équilibre entre fonctionnalité, convivialité, confort et esthétisme des équipements ;</li><li>- la cohérence avec l'identité visuelle de l'entreprise.</li></ul>
--	--

SAVOIRS	
<p><b>S31.4 LA GESTION DE LA DOCUMENTATION LIÉE A L'ACCUEIL</b></p> <p>La nature des informations</p> <p>Les sources d'informations</p>	<p>Cette partie concerne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la nature des informations qui forment la documentation liée à l'accueil (domaine concerné, informations internes ou externes, opérationnelles ou commerciales) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informations destinées aux visiteurs (fiches produits, fiches services, formulaires, questionnaires, dossiers à distribuer sélectivement aux visiteurs, message affiché, annonce micro...) ;</li> <li>▪ Informations internes à destination du personnel (cahier de consignes, planning de présence, organigramme, annuaire interne ou tout autre support opérationnel dans l'équipe d'accueil) ;</li> </ul> </li> <li>- les sources d'informations internes (et leur mode d'accès, de classement ou d'indexation) qui permettent leur actualisation.</li> </ul>
<p><b>S31.5 LA COMMUNICATION LIÉE A LA GESTION DE L'ACCUEIL</b></p>	<p>Ce type de communication porte sur les règles de rédaction de courts messages oraux (annonce micro) ou écrits (affichage par bandeaux lumineux, panneaux de consignes, note d'information).</p>
<p><b>S31.6 LA SÉCURITÉ À L'ACCUEIL</b></p> <p>La typologie des risques</p> <p>Les modalités de prévention ou de gestion des risques liés à l'espace d'accueil</p>	<p>La typologie des risques (mouvements de foule, bagages non identifiés, visite inopportune, malveillance...) et les modalités de prévention (contrôles d'accès, gère-files) doivent être contextualisées selon le lieu de l'accueil : gare, aérogare, salon, évènement, hall d'accueil.</p>

## A32 LE SUIVI DES ACTIVITÉS D'ACCUEIL

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S32.1 LA GESTION DES FLUX (appels, visiteurs)</b> Les modalités de gestion des attentes	Les modalités de gestion des flux de visiteurs (pré-accueil, ligne de confidentialité, ticket, file d'attente, entrée différée) sont contextualisées dans chacun des trois types d'accueil : transport, évènementiel, sédentaire.
<b>S32.2 LES TECHNIQUES D'ENQUÊTE</b>  Le traitement de l'enquête	Cette partie présente les étapes de la réalisation d'une enquête (objectifs, échantillonnage, élaboration du questionnaire, mode d'administration, dépouillement et analyse des résultats). À cette occasion sont abordés les différents types d'enquête (sondage, exhaustive), les méthodes d'échantillonnage (on se limite à présenter la méthode des quotas), le mode d'administration, la structure d'un questionnaire et le type de questions. Le contexte matériel de la situation proposée permet l'utilisation d'un logiciel de traitement d'enquêtes, de la saisie du questionnaire à la réalisation d'un rapport. La situation sollicite un compte-rendu sous forme d'analyse des résultats ou de rapport d'enquête.
<b>S32.3 L'ANALYSE STATISTIQUE</b>  Les éléments de statistique descriptive  La mesure des évolutions et des répartitions	L'étude des outils statistiques est limitée aux notions suivantes : pourcentages, parts relatives, taux d'évolution, moyenne, médiane, écart-type, droites de tendance par la méthode des moindres carrés (la formule de l'écart type et de la droite des moindres carrés étant fournie). Les calculs statistiques doivent être effectués à l'aide d'un tableur.

## A33 LA PERMANENCE, LA CONTINUITÉ ET LA QUALITÉ DU SERVICE D'ACCUEIL

<p><b>S33.1 LE TRAVAIL EN ÉQUIPE</b></p> <p><b>Le groupe de travail restreint</b> Les caractéristiques et les fonctions</p> <p>La dynamique du groupe</p> <p><b>L'organisation du travail d'équipe :</b> Les objectifs</p> <p>Les outils d'organisation et de communication</p>	<p>Les notions abordées se limitent à l'étude des caractéristiques (taille, statuts, rôles) d'un groupe de travail restreint (une équipe) et à ses fonctions (production, facilitation, régulation). La dynamique du groupe est dépendante de sa cohésion, des facteurs de cohésion mis en œuvre et des comportements individuels. Elle impacte son efficacité opérationnelle et relationnelle. Le travail en équipe nécessite une répartition et une affectation des tâches, une circulation et une mutualisation des informations.</p> <p>Le cadre organisationnel des situations proposées permet l'utilisation de logiciels de messagerie interne, intranet, fonctionnalités de partage ou révision dans les logiciels bureautiques, agendas partagés, plannings partagés, plateforme collaborative ou encore de tableau de répartition des tâches ou planning de présence afin de faciliter la prise en compte, la transmission, la circulation de consignes ou d'informations opérationnelles relatives à l'accueil.</p>
<p><b>S33.2 LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL</b></p> <p>Le cadre normatif</p> <p>Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil</p> <p>Le suivi de la qualité</p>	<p>Il s'agit de définir les notions suivantes, relatives à l'accueil : qualité, efficacité, efficience et d'étudier les documents qui fixent les normes à respecter (procédures, chartes, certification).</p> <p>Le suivi de la qualité s'effectue par différents moyens : enregistrement des appels téléphoniques, visite et appel mystère, tableaux de bord, questionnaire de satisfaction, boîte à idées.</p>
<p><b>S33.3 L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL</b></p> <p>Le diagnostic</p> <p>Les propositions d'amélioration et leur suivi</p>	<p>L'approche méthodologique de démarche de projet est sollicitée pour proposer des améliorations : diagnostic (collecte d'informations et analyse des causes) et détermination des besoins, recherche et évaluation de solutions, mise en place et suivi d'une solution.</p> <p>Les situations proposées nécessitent la compréhension ou l'utilisation d'outils de résolution de problèmes : rapport d'étonnement, arbre des causes, diagramme causes-effets, diagramme de Pareto, tableau comparatif de solutions.</p>

**Activité 4 : La vente de services ou de produits associée à l'accueil**

**A4.1 La vente de services ou de produits en face à face ou par téléphone.**

<b>Tâches</b>	<b>Compétences</b>	<b>Comportements professionnels</b>	<b>Savoirs</b>	<b>Critères de performance</b>
<b>T41.1 La préparation de la vente</b>	<p><b>C411.1</b> Identifier et caractériser l'offre de l'organisation</p> <p><b>C411.2</b> Caractériser la clientèle ou les usagers de l'organisation</p> <p><b>C411.3</b> Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers</p>	<p><b>CP411.1</b> Faire preuve d'esprit de synthèse, de méthode.</p> <p><b>CP411.2</b> Veiller à l'adéquation de l'offre de l'organisation et l'évolution des attentes de la clientèle et des prospects.</p> <p><b>CP411.3</b> Anticiper les questions et les objections les plus courantes</p>	<p><b>S41.1 Le marché</b></p> <p>La demande</p> <p>Les composantes de l'offre</p> <p>Les caractéristiques de la concurrence</p> <p><b>S 41.2 La préparation de l'entretien de vente</b></p> <p>L'argumentation</p> <p>Le traitement des objections</p> <p>L'argumentaire de vente</p>	<p>Les profils des clients/ usagers sont cernés.</p> <p>Les caractéristiques de l'offre de l'organisation et de celle des concurrents sont identifiées et comprises.</p> <p>Les points forts et les points faibles du service ou du produit sont identifiés et utilement exploités.</p>

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T41.2 L'entretien de vente et la proposition d'un service ou d'un produit complémentaire</b></p>	<p><b>C412.1</b> Cerner les besoins du client/usager</p> <p><b>C412.2</b> Sélectionner une offre adaptée</p> <p><b>C412.3</b> Argumenter et répondre aux objections</p> <p><b>C412.4</b> Remplir un contrat de vente</p> <p><b>C412.5</b> Conclure la vente</p> <p><b>C412.6</b> Prendre congé</p>	<p><b>CP412.1</b> Adopter une attitude avenante (mise en confiance du client).</p> <p><b>CP412.2</b> Faire preuve d'écoute active et d'empathie</p> <p><b>CP412.3</b> Observer les attitudes, comportements de son interlocuteur.</p> <p><b>CP412.4</b> Faire preuve de rigueur dans l'information du client/usager et fournir les explications nécessaires à la compréhension des conditions de l'offre.</p> <p><b>CP412.5</b> Veiller à ce que le client /usager soit satisfait de son achat et garde une image positive.</p>	<p><b>S41.3 Les techniques de vente</b></p> <p>La présentation de l'offre et les techniques d'argumentation</p> <p>Les techniques de conclusion de la vente principale et complémentaire</p> <p>Les spécificités de la vente par téléphone</p> <p><b>S41.4 Le cadre juridique de la vente</b></p> <p>La protection du consommateur</p> <p>Le contrat de vente</p>	<p>Le questionnement est pertinent</p> <p>L'écoute active est pratiquée.</p> <p>Les mobiles, motivations et freins éventuels sont cernés et identifiés.</p> <p>L'attente est reformulée.</p> <p>Le langage est clair, précis et adapté à la situation.</p> <p>Les services ou produits sélectionnés sont adaptés aux attentes de l'interlocuteur.</p> <p>L'argumentation met clairement en évidence les avantages des services ou des produits pour le client ou l'utilisateur.</p> <p>Le client/ l'utilisateur adhère à la proposition.</p> <p>La prise de congé incite le client/usager à revenir</p> <p>Les conditions de vente sont respectées</p>

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T41.3 Les opérations liées à la vente de services ou de biens.</b></p>	<p><b>C413.1</b> Établir les documents commerciaux (devis, facture) à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI</p> <p><b>C413.2</b> Réaliser les opérations d'encaissement</p> <p><b>C413.3</b> Renseigner la base de données commerciales</p> <p><b>C413.4</b> Utiliser les logiciels de simulation de financement</p> <p><b>C413.5</b> Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier (pièces justificatives)</p> <p><b>C413.6</b> Gérer les situations de refus de crédit</p>	<p><b>CP413.1</b> Appliquer les procédures internes et légales en vigueur.</p> <p><b>CP413.2</b> Fournir des informations fiables et complètes.</p> <p><b>CP413.3</b> Veiller à la confidentialité</p>	<p><b>S41.5 Les documents commerciaux</b></p> <p>La chaîne documentaire,</p> <p>Les règles d'archivage et de conservation</p> <p><b>S41.6 Les opérations d'encaissement</b></p> <p>La tenue et la gestion de caisse</p> <p>Les différents modes de paiement</p> <p><b>S41.7 Le crédit à la consommation</b></p> <p>Les différentes formes de crédits à la consommation.</p> <p>Les modalités d'obtention du crédit</p> <p>Les dispositions légales.</p>	<p>Les documents commerciaux sont établis sans erreur</p> <p>Les informations collectées avec pertinence vont permettre de constituer le dossier de crédit en relation avec la situation du client.</p> <p>Le client/usagé est informé des étapes liées à la constitution de son dossier de crédit. En cas de refus, des explications sont apportées avec diplomatie.</p> <p>Le dossier est monté sans erreur et transmis au service concerné.</p> <p>Le poste de caisse est bien tenu Les différents moyens de paiement sont maîtrisés.</p> <p>Les opérations de contrôle liées au paiement sont rigoureusement réalisées.</p> <p>Les procédures en matière de gestion de caisse sont respectées. La réglementation liée à la vente est respectée</p>

## A4.2 L'après-vente

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T42.1 Le traitement et le suivi des réclamations.</b></p>	<p><b>C421.1</b> Cerner les motifs d'insatisfaction du client, de l'utilisateur</p> <p><b>C421.2</b> Identifier l'offre après vente adaptée</p> <p><b>C421.3</b> Prendre en charge la réclamation</p> <p><b>C421.4</b> Évaluer le coût des réclamations</p> <p><b>C421.5</b> Mettre à jour la base de données commerciales liée à la réclamation</p>	<p><b>CP 421.1</b> Respecter les procédures prévues pour le traitement des réclamations</p> <p><b>CP421.2</b> Faire preuve d'empathie, de maîtrise de soi</p> <p><b>CP421.3</b> Apprécier sa marge de manœuvre pour traiter la réclamation ou la transmettre à la personne compétente</p>	<p><b>S42.1 L'offre après-vente</b></p> <p>La typologie de l'offre d'après-vente</p> <p>La réglementation liée au service après-vente</p> <p><b>S42.2 Les éléments de coût de la non qualité</b></p>	<p>La nature de l'insatisfaction est cernée.</p> <p>Les informations sont collectées avec pertinence afin de garantir un traitement efficace par le service ou la personne compétente.</p> <p>Les procédures ou consignes de gestion des réclamations sont respectées.</p> <p>Les éléments de coût d'une réclamation sont appréciés</p> <p>Les remarques des clients sont notées et transmises.</p>

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T42.2 Le suivi de la relation client/usager et la participation à la fidélisation</b></p>	<p><b>C422.1</b> Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction.</p> <p><b>C422.2</b> Remonter l'information auprès des services concernés</p> <p><b>C422.3</b> Mettre à jour la base de données commerciales</p> <p><b>C422.4</b> Proposer des offres de fidélisation au client</p> <p><b>C422.5</b> Calculer et analyser les coûts induits par une action de fidélisation</p>	<p><b>CP422.1</b> Respecter les procédures liées à l'administration des questionnaires et à la remontée d'information</p> <p><b>CP422.2</b> Faire preuve de réactivité et d'autonomie en transmettant les remarques, suggestions, critiques des clients/usagers et en proposant des solutions</p>	<p><b>S42.3 La fidélisation</b></p> <p>Les objectifs</p> <p>Les techniques</p> <p><b>S42.4 Les outils de mesure de la satisfaction</b></p> <p>Les enquêtes de satisfaction</p> <p>Les autres outils de mesure de la satisfaction</p>	<p>Le questionnaire renseigné est exploité.</p> <p>La démarche qualité de l'entreprise est respectée.</p> <p>Le coût d'une opération de fidélisation est évalué.</p> <p>Les bases de données sont correctement mises à jour et renseignées dans le respect des procédures.</p> <p>L'agent d'accueil se tient informé des techniques de fidélisation émergentes ;</p> <p>Les actions de fidélisation sont évaluées.</p> <p>L'agent d'accueil sélectionne parmi l'offre de fidélisation le, les outils adaptés aux styles de clientèle.</p>

## **A4 La vente de services ou de produits associée à l'accueil**

### **Conditions de réalisation :**

#### **Dans le cadre d'un contexte :**

- un service d'accueil dont la fonction est élargie à la vente de services ou de produits
- un service d'après-vente ou un centre d'appel

#### **Dans le cadre d'un espace d'accueil et d'un poste de travail**

- un environnement matériel donné.

### **Avec :**

#### **Des supports**

- profils de clients / usagers
- les outils d'aide à la vente (argumentaires... les conditions générales de vente tarifs / dossiers de crédit, logiciels de Préao, plaquettes...)

#### **Des matériels :**

- de communication (téléphone fixe, mobile)
- d'encaissements propres à l'organisation

### **À partir :**

- de l'observation de situations réelles ou sous formes de jeux de rôles (client/usager en face à face ou au téléphone), et nécessitant de mettre en œuvre tout ou partie des phases de la vente.
- des consignes communiquées par la hiérarchie
- de dossiers totalement ou partiellement renseignés
- de dossiers téléchargeables

## ACTIVITÉ 4 : LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS ASSOCIÉE À L'ACCUEIL

Les situations proposées afin d'installer les savoirs sollicités impliquent l'utilisation de logiciels bureautiques, de logiciels spécifiques (messagerie, mise à jour de panneau de signalisation, traitement d'enquêtes) et la production de documents écrits internes pour organiser, informer ou rendre compte. L'outil informatique doit être considéré comme un outil certes obligatoire mais pas comme un objet d'étude.

### A4.1 LA VENTE DE SERVICES OU DE PRODUITS EN FACE A FACE OU PAR TELEPHONE

SAVOIRS	
<b>S41.1 LE MARCHÉ</b>	Il n'est pas demandé de réaliser une étude complète du marché, mais d'avoir une première approche de l'environnement commercial de l'entreprise.
La demande	La demande est abordée à partir des notions de typologies de clientèle/usagers et des prospects, de comportements d'achats, de besoins, de mobiles et motivations, de freins. Les facteurs d'évolution de la demande sont pris en compte.
Les composantes de l'offre	L'offre de services et de produits de l'organisation est étudiée à partir du plan de marchéage (politique de produit, politique de prix, politique de communication, politique de distribution).
Les caractéristiques de la concurrence	Les caractéristiques de la concurrence sont définies par le type de concurrence (directe ou indirecte), les produits ou services de substitution, le positionnement (image, parts de marché).

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S41.2 LA PREPARATION DE L'ENTRETIEN DE VENTE</b></p> <p>L'argumentation</p> <p>Le traitement des objections</p> <p>L'argumentaire de vente</p>	<p>La méthodologie d'argumentation doit faire ressortir les caractéristiques des biens et / ou services et les avantages pour les clients / usagers.</p> <p>L'argumentaire de vente est un outil préparatoire à la vente.</p> <p>Il s'agit d'identifier les différents types d'objections (objection fondée, objection sincère mais non fondée, objection prétexte) et les techniques utilisées (faire écran, se mettre à la place du client, la question d'approfondissement, la reformulation interrogative, isolement de l'objection, la relativisation, faire participer le client / usager, se taire)</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S41.3 LES TECHNIQUES DE VENTE</b></p> <p>La présentation de l'offre et les techniques d'argumentation</p> <p>Les techniques de conclusion de la vente principale et complémentaire.</p> <p>Les spécificités de la vente par téléphone</p>	<p>Cette partie commence par présenter les phases d'un entretien de vente (accueil, recherche des besoins, présentation des produits, réponse aux objections, conclusion, fidélisation). Les techniques d'argumentation ont déjà été présentées en S41.2, il s'agit ici d'insister sur les techniques de questionnement et de reformulation qui sont préalables à la sélection d'une offre adaptée et à la construction d'une argumentation personnalisée. Par la connaissance et l'utilisation des techniques de réfutation de l'objection produit/service, prix (techniques de l'addition, de la soustraction, de la multiplication et de la division), l'agent d'accueil emporte l'adhésion du client.</p> <p>Les signaux d'achats manifestés par le client permettent de conclure la vente en proposant des produits complémentaires (liés à l'achat principal) et / ou supplémentaires.</p> <p>Les différents outils d'aide à la vente, (logiciel de Préao, site internet, plaquette commerciale, dépliant, logiciel de simulation dans le cas du crédit par exemple) sont exploités.</p>
<p><b>S41.4 LE CADRE JURIDIQUE DE LA VENTE</b></p> <p>La protection du consommateur</p> <p>Le contrat de vente</p>	<p>Cette partie doit traiter des obligations d'information et de conseil de la part du vendeur, des règles en matière de prospection téléphonique, droit de rétractation, et du rôle des associations de consommateurs.</p> <p>Sont étudiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les conditions de validité du contrat de vente, les clauses abusives ;</li> <li>les obligations des parties au contrat ;</li> <li>la responsabilité contractuelle.</li> </ul>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S41.5 LES DOCUMENTS COMMERCIAUX</b></p> <p>La chaîne documentaire</p>	<p>La fonction, la forme et les mentions obligatoires des documents (devis, bon de commande, facture, bon de livraison) liées au processus de vente sont étudiées en relation avec un logiciel de gestion commerciale. La notion de chaîne documentaire est évoquée à cette occasion.</p> <p>Les règles d'archivage et de conservation sont précisées.</p>
<p><b>S41.6 LES OPÉRATIONS D'ENCAISSEMENT</b></p> <p>La tenue et la gestion de caisse</p> <p>Les différents modes de paiement</p>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les organes d'une caisse enregistreuse (clavier, système de saisie...)</li> <li>- Les périphériques de caisse (imprimante de chèques, lecteur de carte de paiement, éditeur de coupons de réduction, vérificateur de billets ou de chèques, scanner, logiciel de gestion intégré...)</li> <li>- Les documents de caisse (prélèvement, ouverture et fermeture de caisse)</li> <li>- L'ergonomie et la bonne tenue du poste caisse</li> <li>- Les contrôles et procédures à respecter (incident de paiement, rendu de monnaie, vérifications à effectuer, encaisse minimale et maximale, procédure de prélèvement)</li> <li>- L'arrêté et le contrôle de caisse.</li> <li>- L'établissement de factures d'avoir et de bons d'achats</li> </ul> <p>Les différents modes de paiement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les chèques bancaires et postaux, les traveller's, les chèques voyages</li> <li>- Les cartes de paiement (différencier les cartes de paiement et les cartes de crédit)</li> <li>- Les espèces</li> </ul>
<p><b>S41.7 LE CREDIT A LA CONSOMMATION</b></p> <p>Les différentes formes de crédits à la consommation.</p> <p>Les modalités d'obtention du crédit</p> <p>Les dispositions légales</p>	<p>Les différentes formes de crédits à la consommation (prêt personnel, crédit affecté, crédit remboursable, la location avec option d'achat, le crédit gratuit) et leurs caractéristiques sont étudiées.</p> <p>La procédure d'obtention d'un crédit à la consommation est également abordée sans rentrer dans des détails techniques.</p> <p>Le cadre légal du crédit est correctement pris en compte (offre préalable, lutte contre le surendettement, assurances attachées au crédit).</p>

## A42 – L'APRES-VENTE

<b>SAVOIRS</b>	
<b>S42.1 L'OFFRE APRÈS-VENTE</b>  Typologie de l'offre d'après-vente  La réglementation liée au service après-vente	<p>L'offre d'après-vente comprend les opérations liées à la mise en œuvre de la garantie légale ou contractuelle (échanges, facture d'avoir, bons d'achats), l'extension de garantie, la vente de pièces détachées et la maintenance sur site ou à domicile.</p> <p>Ces prestations doivent être appréciées en fonction du contexte et de la réglementation en vigueur (délai de la garantie légale ou de la garantie contractuelle, les conditions générales de vente, la responsabilité contractuelle (vices cachés, dol, publicité mensongère...)).</p>
<b>S42.2 LES ÉLÉMENTS DE COUT DE LA NON QUALITE</b>	<p>Ces coûts comprennent d'une part des coûts qui visent à s'assurer de la qualité et d'autre part des coûts dus à la non qualité elle-même :</p> <p>les coûts de détection : dépenses engagées pour vérifier la conformité aux exigences de qualité,</p> <p>les coûts de prévention : investissements humains et matériels engagés pour vérifier, prévenir et réduire les anomalies.</p> <p>les coûts de la non qualité : coûts induits par la perte de clients non satisfaits (éléments quantitatifs : baisse du chiffre d'affaires, marges, coûts de prospection...éléments qualitatifs : préjudices en termes d'image de marque par exemple...).</p>

<b>SAVOIRS</b>	
<p><b>S42.3 LA FIDELISATION</b></p> <p>Les objectifs</p> <p>Les techniques</p>	<p>L'objectif vise à créer une relation pérenne et personnalisée entre l'organisation et ses clients compte tenu du contexte concurrentiel et du coût de la prospection de nouveaux clients.</p> <p>Différentes techniques sont étudiées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le geste commercial,</li> <li>Les services complémentaires,</li> <li>La carte de fidélité,</li> <li>Les outils de la mercatique directe,</li> <li>Les bonus, privilèges, participations à des évènements.</li> </ul> <p>Les situations étudiées doivent intégrer des éléments de calcul de coût.</p>
<p><b>S42.4 LES OUTILS DE MESURE DE LA SATISFACTION</b></p> <p>Les enquêtes de satisfaction</p> <p>Les autres outils de mesure de la satisfaction</p>	<p>La boîte à idées ou suggestions, les forums de consommateurs sur internet, les appels post achats, l'évolution du taux de réclamations clients constituent d'autres moyens de fidélisation.</p>

## ACTIVITÉ 5 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

### A5.1 LA GESTION DU COURRIER, DES PLIS ET DES COLIS

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<b>T51.1 Le traitement des courriers prédéfinis</b>	<p><b>C511.1</b> Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée</p> <p><b>C511.2</b> Saisir, mettre en page et éditer une lettre type</p>	<p><b>CP511.1</b> Respecter la charte graphique.</p> <p><b>CP511.2</b> Être ordonné, attentif aux spécificités de chaque cas.</p> <p><b>CP511.3</b> Veiller à la confidentialité du contenu des courriers saisis.</p>	<b>S51.1</b> La lettre type	<p>La lettre types est rédigée en respectant les normes en vigueur.</p> <p>La lettre type est choisie en fonction de la situation.</p>
<b>T51.2 La réception, le tri et l'enregistrement à l'arrivée</b>	<p><b>C512.1</b> Classer le courrier en fonction de sa nature (personnel, professionnel, confidentiel) et de son destinataire (service, personne)</p> <p><b>C512.2</b> Tenir un état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel</p> <p><b>C512.3</b> Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie</p>	<p><b>CP512.1</b> Être rigoureux dans la recherche du destinataire et dans l'enregistrement du courrier</p> <p><b>CP512.2</b> Veiller au respect des consignes et des procédures</p> <p><b>CP512.3</b> Veiller à la confidentialité du contenu des courriers reçus</p>	<b>S51.2</b> Le fonctionnement du service courrier « Arrivée »	<p>Le courrier est complètement ventilé.</p> <p>Le courrier reçu correspond au registre d'enregistrement.</p>
<b>T51.3 Le traitement et le suivi du courrier au départ</b>	<p><b>C513.1</b> Mettre sous pli et affranchir (lettre simple, lettre recommandée et lettre spécifique)</p> <p><b>C513.2</b> Compléter le registre de départ</p> <p><b>C513.3</b> Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie et la destination</p> <p><b>C513.4</b> Assurer le suivi des plis et des colis</p>	<b>CP513.1</b> Être rigoureux et soigneux	<b>S51.3</b> Le fonctionnement du service courrier « Départ »	<p>La traçabilité du courrier est assurée.</p> <p>Le tarif est calculé correctement et le choix d'enveloppe est cohérent.</p> <p>Le choix de la société de messagerie est pertinent.</p>

## A5.2 La gestion des moyens internes et la réservation de prestations de services externes

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<p><b>T52.1 La gestion des affectations de salles et du prêt de matériel</b></p>	<p><b>C521.1</b> Gérer un planning de réservation (papier, numérique)</p> <p><b>C521.2</b> S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel.</p> <p><b>C521.3</b> Enregistrer et suivre le prêt de matériel</p> <p><b>C521.4</b> Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents.</p>	<p><b>CP521.1</b> Respecter les contraintes, les procédures et les règles de sécurité.</p> <p><b>CP521.2</b> Équilibrer fermeté et sens du service en cas de désaccord.</p>	<p><b>S52.1</b> La réservation de salles et de matériels</p>	<p>Les réservations sont correctement enregistrées sur le planning. La présentation est claire. Les données sont mises à jour et publiées. Les documents liés à la réservation sont établis.</p>
<p><b>T52.2 La gestion des demandes de prestations externes</b></p>	<p><b>C522.1</b> Identifier les besoins du client.</p> <p><b>C522.2</b> Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client</p> <p><b>C522.3</b> Enregistrer la demande et effectuer la réservation</p> <p><b>C522.4</b> Suivre la demande et gérer l'attente du client.</p> <p><b>C522.5</b> Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte.</p>	<p><b>CP522.1</b> Adopter une démarche de qualité de service</p> <p><b>CP522.2</b> Pratiquer une écoute active.</p> <p><b>CP522.3</b> Faire preuve de réactivité et d'initiative dans le traitement de la demande</p>	<p><b>S52.2</b> La réservation de prestations externes</p>	<p>L'expression orale est de qualité.</p> <p>Les questions posées au client ou à l'utilisateur sont pertinentes.</p> <p>Les informations saisies et les propositions faites au client ou à l'utilisateur sont pertinentes.</p> <p>Le service proposé correspond à la demande explicitée.</p>

### A5.3 La gestion des fournitures et du petit matériel

Tâches	Compétences	Comportements professionnels	Savoirs	Critères de performance
<b>T53.1 Le suivi des commandes</b>	<p><b>C531.1</b> Vérifier et mettre à jour le planning des commandes</p> <p><b>C531.2</b> Passer une commande</p> <p><b>C531.3</b> Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites)</p>	<b>CP531.1</b> Être rigoureux dans la gestion des commandes.	<p><b>S531.1</b> La procédure d'achat</p> <p>Les documents commerciaux</p> <p>Les procédures et consignes</p>	<p>Les plannings de commandes sont mis à jour</p> <p>Les procédures d'achat sont respectées et le service correctement approvisionné</p>
<b>T53 .2 La réception de la livraison</b>	<p><b>C532.1</b> Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés</p> <p><b>C532.2</b> Émettre des réserves en fonction des procédures</p> <p><b>C532.3</b> Enregistrer les entrées de produits</p>	<b>CP532.1</b> Respecter les procédures relatives à la réception des livraisons	<b>S532.1</b> La réception des marchandises	<p>La réception des marchandises est conforme, les réserves sont émises en cas de besoin.</p> <p>Les stocks sont tenus à jour.</p>
<p><b>Conditions de réalisation :</b></p> <p><b>Dans le cadre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'une organisation, d'une activité d'accueil</li> <li>- d'un espace physique d'accueil.</li> <li>- d'un poste de travail</li> </ul> <p><b>Avec</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un micro-ordinateur,</li> <li>- une machine à affranchir,</li> <li>- des tarifs postaux</li> <li>- des plannings</li> </ul> <p><b>À partir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de consignes précises</li> </ul>				

## Activité 5 : ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES CONNEXES À L'ACCUEIL

### A5.1 LA GESTION DU COURRIER, DES PLIS ET COLIS

SAVOIRS	
<b>S51.1 LA LETTRE-TYPE</b>	Les lettres publicitaires, les lettres de réclamation, les lettres de réponse négative pour une candidature à un poste ou tout courrier confié à un poste d'accueil. Les fonctionnalités d'un logiciel de traitement de texte et d'un système de gestion de base de données nécessaires à la réalisation d'un publipostage sont mises en œuvre à cette occasion.
<b>S51.2 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE COURRIER «ARRIVÉE»</b>	Les procédures à respecter concernant l'identification du courrier en fonction du caractère personnel, professionnel et confidentiel et du destinataire (service ou personne), l'apposition du cachet «Arrivée» mis à la bonne date et l'enregistrement dans le registre «Arrivée»
<b>S51.3 LE FONCTIONNEMENT DU SERVICE COURRIER «DÉPART»</b>	Cette partie nécessite la connaissance : - du fonctionnement d'une machine à affranchir. - des procédures de départ du courrier : consultation des tarifs postaux, choix d'un type d'envois (lettre ordinaire, lettre recommandée avec ou sans accusé de réception), sélection d'une société postale et de messagerie, enregistrement dans le registre «Départ».

## A5.2 LA GESTION DES MOYENS INTERNES ET LA RESERVATION DE PRESTATIONS DE SERVICES EXTERNES

SAVOIRS	
<b>S52.1 LA RÉSERVATION DE SALLES ET DE MATÉRIELS</b>	<p>Sont étudiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les différents types de salles et leur disposition : amphithéâtre, salle de conférence, salle en U, avec ou sans matériel de visioconférence.</li> <li>- les équipements : tableau blanc, paper-board, micro-ordinateur, matériel audiovisuel (vidéoprojecteur, écran, téléviseur...).</li> <li>- les plannings de réservation.</li> <li>- les formulaires de réservation.</li> </ul> <p>La planification et la réservation peuvent être réalisées à l'aide d'un logiciel spécifique.</p>
<b>S52.2 LA RÉSERVATION DES PRESTATIONS EXTERNES</b>	<p>Sont abordées les notions de conciergerie : réservation de spectacle, de restaurant, de pressing, de taxi, d'hôtel, de restaurant...</p> <p>Les outils nécessaires à la réservation : internet, messagerie électronique, téléphone.</p>

## A5.3 LA GESTION DES FOURNITURES ET DU PETIT MATERIEL

SAVOIRS	
<b>S53.1 LA PROCÉDURE D'ACHAT</b>	<p>La procédure d'achat s'effectue au regard de fournisseurs attirés et se limite à des demandes de tarifs ou de prix, de passation de commande et de gestion physique des stocks.</p> <p>Les documents commerciaux sont rappelés en référence à S41.5</p>
<b>S532.1 LA RÉCEPTION DE LA LIVRAISON</b>	<p>Après la présentation des phases de la réception (réception physique, contrôle et validation, formulation de réserve, stockage ou transmission), on présente les types de contrôles (quantitatifs, qualitatifs) et les documents à utiliser (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock en quantité)</p>

## ANNEXE II. a. : UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME

### UNITES PROFESSIONNELLES (U11, U12, U2, U31, U32, U 33 U34)

La définition du contenu des unités professionnelles du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, quelles tâches et compétences professionnelles sont concernées et dans quel contexte. Il s'agit à la fois de :

- permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

#### U11/E1 (Sous - épreuve E11) Economie Droit

L'unité est définie au regard des capacités et compétences mentionnées dans l'arrêté fixant les programmes d'enseignement d'économie - droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel

#### U12/E1 (Sous – épreuve E12) Mathématiques

La sous- épreuve mathématiques est constituée des éléments définis pour le groupement c du programme de mathématiques établi par l'arrêté du 10 février 2009 précité.

#### U34/E3 (Sous – épreuve E34) Prévention – Santé - Environnement

Activités	Compétences / Unités	U11	U12	U2	U31	U32	U33
<b>A1</b>	111.1 Saluer et recevoir le client/usager 111.2 Identifier et caractériser le visiteur 111.3 Personnaliser la relation 112.1 Identifier, contrôler la nature de la demande 112.2 Consulter la documentation interne 112.3 Prévenir les situations difficiles 121.1 Ecouter, questionner, reformuler la demande 121.2 Qualifier la demande 121.3 Détecter une urgence, détecter les besoins complémentaires 122.1 Repérer et sélectionner l'information attendue 122.2 Identifier l'interlocuteur interne 122.3 Annoncer le client/usager 122.4 Guider, accompagner le client/usager 122.5 Proposer des solutions susceptibles d'aider le client/usager 122.6 Vérifier la compréhension et la pertinence de la proposition et/ou de l'information 122.7 Vérifier le contenu d'un dossier remis par le client ou l'utilisateur 123.1 Accompagner et assister les clients/utilisateurs 123.2 Prendre en charge les personnes à besoins spécifiques 123.3 Porter les premiers secours 124.1 Orienter/installer le client/usager vers l'espace d'attente ou proposer une alternative à l'attente 124.2 Evaluer le temps d'attente et en tenir informé le client/usager 124.3 Relancer le collaborateur concerné par la visite 125.1 Inscrire un rendez-vous 125.2 Retranscrire une demande verbale 125.3 Transmettre, diffuser un message 131.1 Vérifier la satisfaction de la demande du client/usager						

	131.2 Conclure l'échange et saluer le client/usager							
<b>A2</b>  <b>L'accueil téléphonique</b>	211.1 Maîtriser les fonctionnalités du standard 211.2 Accueillir, saluer, se présenter 221.1 Identifier l'interlocuteur 221.2 Ecouter la demande en optimisant la durée de l'échange 221.3 Cerner la nature de la demande et reformuler 222.1 Exploiter les supports de l'accueil téléphonique 222.2 Identifier le service ou le collaborateur capable de répondre à la demande 222.3 Annoncer l'interlocuteur et sa demande 223.1 Sélectionner et donner les informations nécessaires 223.2 Rendre compte des demandes récurrentes 224.1 Faire patienter et informer régulièrement l'interlocuteur 224.2 Proposer une solution alternative à la demande 225.1 Remplir un document-type 225.2 Retranscrire la demande explicitement 225.3 S'assurer de la transmission rapide du message à son destinataire 226.1 Respecter les consignes et la demande 226.2 Noter clairement le rendez-vous 226.3 Informer clairement l'interlocuteur 227.1 Vérifier la satisfaction de la demande 227.2 Conclure l'échange et saluer 227.3 Evaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique							
<b>A3</b>  <b>La gestion de la fonction accueil</b>	311.1 Rendre opérationnel son environnement de travail 311.2 Organiser et hiérarchiser ses activités 311.3 Enregistrer et classer les informations utiles 311.4 Reproduire et mettre à disposition les informations recueillies 312.1 Maîtriser les équipements et les logiciels dédiés à l'accueil 312.2 Actualiser les informations liées à l'accueil 312.3 Gérer la signalétique 312.4 Concevoir de courts messages écrits et oraux 313.1 Contrôler, filtrer les accès 313.2 Réduire et gérer les tensions 321.1 Gérer simultanément les clients/usagers et les appels téléphoniques 321.2 Gérer matériellement les flux de circulation et les files d'attente 321.3 Renseigner les documents de suivi de flux 321.4 Organiser l'attente des clients/usagers 322.1 Collecter les informations 322.2 Saisir et traiter les données dans un tableur 322.3 Utiliser un logiciel de traitement d'enquêtes 322.4 Interpréter les résultats 322.5 Transmettre des suggestions et critiques sous une forme appropriée 331.1 Repérer les collaborateurs, leurs fonctions, les services 331.2 Prendre en notes et transmettre des consignes 331.3 Assurer la circulation des consignes 331.4 Mutualiser les informations 331.5 Travailler en équipe 332.1 Maîtriser le référentiel qualité 332.2 Recueillir les remarques non sollicitées 332.3 Repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions 332.4 Fixer et mesurer des indicateurs de qualité							
<b>A4</b>	411.1 Identifier et caractériser l'offre de l'organisation 411.2 Caractériser la clientèle ou les usagers de l'organisation 411.3 Dégager les avantages du service ou du produit pour la clientèle ou les usagers 412.1 Cerner les besoins du client/usager 412.2 Sélectionner une offre adaptée 412.3 Argumenter et répondre aux objections 412.4 Remplir un contrat de vente 412.5 Conclure la vente 412.6 Prendre congé 413.1 Etablir les documents commerciaux (devis, facture)							

<b>La vente de services ou de produits associée à l'accueil</b>	à l'aide d'un logiciel de gestion commerciale ou d'un PGI 413.2 Réaliser les opérations d'encaissement 413.3 Renseigner la base de données commerciales 413.4 Utiliser les logiciels de simulation de financement 413.5 Renseigner un formulaire de financement et compléter le dossier 413.6 Gérer les situations de refus de crédit 421.1 Cerner les motifs d'insatisfaction du client, de l'utilisateur 421.2 Identifier l'offre après vente adaptée 421.3 Prendre en charge la réclamation 421.4 Evaluer le coût des réclamations 421.5 Mettre à jour la base de données commerciales liée à la réclamation 422.1 Administrer et analyser les questionnaires de satisfaction 422.2 Remonter l'information auprès des services concernés 422.3 Mettre à jour la base de données commerciales 422.4 Proposer des offres de fidélisation au client 422.5 Calculer et analyser les coûts induits par une action de fidélisation			
<b>A5</b>  <b>Activités administratives connexes à l'accueil</b>	511.1 Identifier le modèle de lettre qui correspond à la situation donnée 511.2 Saisir, mettre en page et éditer une lettre 512.1 Classer le courrier en fonction de sa nature 512.2 Tenir un état des courriers à réorienter pour cause de mouvement de personnel 512.3 Réceptionner les lettres recommandées et les colis selon la procédure définie 513.1 Mettre sous pli et affranchir 513.2 Compléter le registre de départ 513.3 Trier en fonction de la prise en charge par les sociétés de messagerie 513.4 Assurer le suivi des plis et colis 521.1 Gérer un planning de réservation 521.2 S'assurer de l'agencement de la salle et du bon fonctionnement du matériel 521.3 Enregistrer et suivre le prêt de matériel 521.4 Réaliser un état des lieux après utilisation et signaler les incidents 522.1 Identifier les besoins du client 522.2 Rechercher et proposer une solution adaptée à la demande du client 522.3 Enregistrer la demande et effectuer la réservation 522.4 Suivre la demande et effectuer la livraison 522.5 Recueillir les appréciations relatives aux prestataires et rendre compte 531.1 Vérifier et mettre à jour le planning des commandes 531.2 Passer une commande 531.3 Effectuer les relances éventuelles (téléphoniques et écrites) 532.1 Vérifier la conformité de la livraison et l'état des produits livrés 532.2 Emettre des réserves en fonction des procédures 532.3 Enregistrer les entrées de produits			

### Unités constitutives d'enseignement général

#### Unité (U11, épreuve E1) : Economie –Droit

L'unité est définie au regard des capacités et compétences mentionnées dans l'arrêté fixant les programmes d'enseignement d'économie - droit pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

#### Unité (U12, épreuve E1) : Mathématiques

L'unité de mathématiques englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant notamment le programme d'enseignement de mathématiques (groupement C) pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U33, épreuve E3) : Prévention – Santé - environnement

L'unité englobe l'ensemble des connaissances et capacités mentionnées dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de Prévention – santé - environnement pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U41, épreuve E4) : Langue vivante 1

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U42, épreuve E4) : Langue vivante 2

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U51, épreuve E5) : Français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme de français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n°2 du 19 février 2009).

#### Unité (U52, épreuve E5) : Histoire, géographie et éducation civique

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement de l'histoire et de la géographie pour les classes préparatoires français pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009).

#### Unité (U6, épreuve E6) : Arts appliqués et cultures artistiques

L'unité englobe l'ensemble des capacités et compétences énumérées par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'enseignement d'arts appliqués et cultures artistiques pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel (B.O.E.N. spécial n° 2 du 19 février 2009)

#### Unité (U7, épreuve E7) : Education physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 10 février 2009 fixant le programme d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au certificat d'aptitude professionnelle et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel.

#### Unité (UF1, épreuve EF) : Langue vivante

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue vivante parlée et la capacité de s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet d'intérêt général.

## **ANNEXE II. b. : REGLEMENT D'EXAMEN**

<b>Spécialité : ACCUEIL- RELATION CLIENTS ET USAGERS du Baccalauréat professionnel</b>			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
<b>Épreuves</b>	<b>Unités</b>	<b>Coef.</b>	<b>Mode</b>	<b>Durée</b>	<b>Mode</b>	<b>Durée</b>	<b>Mode</b>	<b>Durée</b>
<b>E1 Epreuve scientifique et technique</b> Sous-épreuve E11 : Economie-droit Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U11 U12	2 1 1	CCF CCF		Oral Ecrit	30 min 1 h	CCF CCF	
<b>E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	U2	4	Ecrit		Ecrit	4 h	CCF	
<b>E3 Situation professionnelle d'accueil</b> Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face Sous épreuve E34 Prévention santé environnement	U 31 U32 U33 U34	9 4 2 2 1	CCF CCF CCF CCF		Oral Oral Oral Ecrit	40 min 35 min 45 min (1) 2 h	CCF CCF CCF CCF	
<b>E4 Epreuves de langue vivante</b> Sous-épreuve E41 Langue vivante 1 Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U41 U42	4 2 2	CCF CCF		Oral Oral	20 min (2) 20 min (2)	CCF CCF	
<b>E5 Epreuve de français, histoire géographie et éducation civique</b> Sous-épreuve E51 : Français Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	U51 U52	5 2,5 2,5	Ecrit Ecrit	2h 30 2h	Ecrit Ecrit	2 h 30 2 h	CCF CCF	
<b>E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	U6	1	CCF		Ecrit	1h 30	CCF	
<b>E7 Epreuve d'éducation physique et sportive</b>	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
<b>Epreuve facultative de langue vivante (3)</b>	UF1		oral	20 min (2)	oral	20 min (2)	oral	20 min (2)

(1) Dont 20 minutes de préparation

(2) dont 5 minutes de préparation

(3) . La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme et de l'attribution d'une mention

## ANNEXE II. c. : DEFINITION DES EPREUVES

### E1 – Épreuve scientifique et technique

#### Unité 1

#### Coefficient 2

Cette épreuve comprend deux sous épreuves : E11 et E12 (U11 – U12)

**La définition de la sous épreuve d'économie – droit figurant ci-dessous est applicable pour la session 2012.**

#### Sous - épreuve E 11 – Economie-Droit

##### Unité 11

##### Coefficient : 1

#### Objectif :

Cette sous – épreuve vise à évaluer la capacité à mobiliser des méthodes et des connaissances, à traiter des informations économiques et juridiques en liaison avec l'activité professionnelle.

#### Contenu :

Compétences et savoirs associés de l'unité U11 : cadre économique et juridique de l'activité professionnelle.

#### Critères d'évaluation :

- \* utilisation appropriée du vocabulaire économique et juridique,
- \* pertinence et rigueur de l'analyse,
- \* exactitude des connaissances mobilisées,
- \* cohérence du raisonnement.

#### Modes d'évaluation :

Contrôle en cours de formation :

La sous – épreuve comporte une situation d'évaluation écrite de 1 heure 30 maximum. Elle prend appui sur un ou plusieurs documents.

Contrôle ponctuel :

Sous – épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 1 heure 30 prenant appui sur un ou plusieurs documents.

**La définition de la sous épreuve d'économie – droit figurant ci-dessous est applicable à compter de la session 2013.**

#### Sous - épreuve E 11 – Economie-Droit

##### Unité 11

##### Coefficient : 1

#### Finalités et objectifs

Cette sous - épreuve a pour objectif d'évaluer, chez les candidats, le niveau de compréhension et d'analyse :

- de l'organisation économique et juridique de la société contemporaine ;
- des contextes dans lesquels s'exercent les activités professionnelles caractéristiques du diplôme considéré.

## **Contenu**

Cette sous - épreuve vise à évaluer les acquis des candidats, en matière de connaissances et de compétences méthodologiques liées aux enseignements d'économie-droit des classes préparant au baccalauréat professionnel

## **Critères d'évaluation**

Plus précisément, la sous épreuve doit permettre de mesurer :

- l'acquisition d'un corpus de connaissances juridiques et économiques, associées à celles portant sur la diversité, le fonctionnement et l'analyse des organisations ;
- la maîtrise de méthodes d'observation, d'interprétation et d'explicitation de situations professionnelles prenant appui sur ces connaissances ;
- la capacité à restituer les résultats de ces analyses sous forme écrite et/ou orale.

## **Modes d'évaluation**

### **A. Contrôle en cours de formation**

#### **Durée : 30 minutes maximum**

La sous épreuve comporte une situation d'évaluation.

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles menées en classe de première et de terminale préparant au baccalauréat professionnel.

La notion d' « étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit.

Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen.

#### **- Déroulement**

La situation se déroule dans l'établissement de formation du candidat, en classe de terminale, à un moment choisi par l'enseignant ou le formateur, en fonction du niveau atteint par le candidat.

L'enseignant ou le formateur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

La sous- épreuve se déroule en 2 phases :

#### **- exposé oral du candidat (10 minutes)**

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

#### **- entretien avec le candidat (20 minutes maximum)**

Cet exposé est suivi d'un entretien. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

#### **- Interrogation :**

Elle est effectuée par l'enseignant ou le formateur ayant eu le candidat en formation en classe de terminale.

#### **- Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur ou le formateur attribue une note sur 20.  
Il conserve un exemplaire du dossier du candidat.

Il y ajoute :

- la fiche descriptive du déroulement de l'épreuve,
- la grille d'évaluation de la prestation du candidat.

Les modèles de ces deux documents seront fournis aux établissements par les autorités académiques.

La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury.

## **B. Forme ponctuelle**

### **Sous- Épreuve orale**

**- Durée : 30 minutes**

Elle prend appui sur un dossier comportant quatre « études », choisies par le candidat parmi celles qu'il a réalisées au cours de la formation en première et terminale professionnelle ou à titre personnel, pour les candidats inscrits à l'examen en qualité de candidat libre.

Ces études doivent être le résultat d'un travail personnalisé.

La notion d' « étude » est définie dans le point 2 du programme d'enseignement d'économie-droit. Deux exemplaires du dossier sont confectionnés en vue de l'examen (1 pour le candidat, 1 pour l'examineur).

#### **- Déroulement**

La sous - épreuve se déroule en 2 phases :

#### **- exposé oral du candidat (10 minutes)**

L'examineur choisit l'une des études figurant dans le dossier du candidat.

Le candidat présente les objectifs de l'étude ainsi que les conditions dans lesquelles elle a été conduite. Il expose ensuite les objets observés, les champs de connaissances abordés et les méthodes mises en œuvre à cette occasion.

Il termine en donnant son interprétation des résultats obtenus et les conclusions qu'il tire de cette étude.

Sauf cas de nécessité majeure, le candidat n'est pas interrompu durant son exposé.

#### **- entretien et analyse de la prestation (20 minutes maximum)**

Cet exposé est suivi d'un entretien avec l'examineur. Il permet d'évaluer la qualité du travail réalisé par le candidat, sa capacité à réinvestir ses connaissances et ses compétences dans le cadre des études ainsi que son investissement personnel.

#### **- Conduite de l'évaluation**

L'évaluation est conduite par un examinateur qui est un enseignant d'économie et gestion, ayant en charge l'enseignement de l'économie-droit dans une classe préparant au baccalauréat professionnel tertiaire.

À l'issue de l'interrogation une note sur 20 est attribuée.

## **Sous épreuve E 12 – Mathématiques**

**Unité 12**

**Coefficient : 1**

## **Objectifs**

La sous épreuve de mathématiques est destinée à évaluer la façon dont les candidats ont atteint les grands objectifs visés par le programme :

- former à l'activité mathématique par la mise en œuvre des démarches d'investigation, de résolution de problèmes et d'expérimentation ;
- apprendre à mobiliser les outils mathématiques dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- entraîner à la lecture active de l'information, à sa critique, à son traitement en privilégiant l'utilisation des TIC ;
- développer les capacités de communication écrite et orale.

## **Modes d'évaluation**

### **a) Contrôle en cours de formation (CCF)**

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation, notée sur 20, d'une durée maximale d'une heure trente fractionnée dans le temps en deux séquences. Chaque séquence, notée sur 10, a une durée de quarante cinq minutes environ.

Elle se déroule quand le candidat est considéré comme prêt à être évalué à partir des capacités du programme. Toutefois, la première séquence doit être organisée avant la fin du premier semestre de la terminale professionnelle et la deuxième avant la fin de l'année scolaire.

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.

Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :

- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;
- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- Présenter, communiquer un résultat.

Chaque séquence comporte un ou deux exercices avec des questions de difficulté progressive. Les sujets portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'un des exercices de chaque séquence comporte une ou deux questions dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices par les candidats. La présentation de la résolution de la (des) question(s) utilisant les TIC se fait en présence de l'examineur. Ce type de questions permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. Le candidat porte ensuite par écrit sur une fiche à compléter, les résultats obtenus, des observations ou des commentaires.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

### **b) Contrôle ponctuel**

Cette sous épreuve, d'une durée d'une heure est notée sur 20 points.

L'évaluation est conçue comme sondage probant sur des compétences du programme.

Il s'agit d'évaluer les aptitudes à mobiliser les connaissances et compétences pour résoudre des problèmes, en particulier :

- rechercher, extraire et organiser l'information ;
- choisir et exécuter une méthode de résolution ;
- raisonner, argumenter, critiquer et valider un résultat ;
- Présenter, communiquer un résultat.

Le sujet se compose de deux ou trois exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des capacités mentionnées dans le programme de terminale professionnelle. L'un des exercices comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC (logiciels ou calculatrices).

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, un secteur professionnel ou la vie courante. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

L'exercice qui comporte des questions dont la résolution nécessite l'utilisation des TIC est noté sur 10 points. Il permet d'apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser les capacités et connaissances du programme pour traiter un problème dont la résolution nécessite l'utilisation de logiciels ou de calculatrices. Il permet d'évaluer les capacités à expérimenter, à simuler, à émettre des conjectures ou contrôler leur vraisemblance. La présentation de la résolution des questions nécessitant l'utilisation des TIC se fait en présence de l'examineur.

## **E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil**

### **Unité 2**

#### **Coefficient 4**

#### **Finalité et objectifs**

Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à analyser une situation professionnelle, maîtriser les outils et techniques à mettre en œuvre pour résoudre un problème ou répondre à des questions relatives à cette situation.

#### **Contenu**

Cette épreuve porte sur les compétences et savoirs regroupés dans les activités suivantes :

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.

#### **Critères d'évaluation**

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- la qualité de l'expression écrite et de la présentation des travaux,
- le respect des consignes,
- la prise en compte des objectifs et des contraintes,
- la cohérence du raisonnement et de l'interprétation des données fournies,
- l'exactitude des résultats,
- la pertinence des propositions et des justifications,
- la pertinence de l'évaluation des actions entreprises (quantité, qualité, délai, coût),
- le respect de la réglementation en vigueur, des règles de sécurité,
- la maîtrise et la pertinence des outils et des techniques.

#### **Modes d'évaluation**

##### **A. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation comporte trois situations d'évaluation d'égale importance. Ces trois situations donnent lieu, chacune, à une production écrite du candidat. Chaque situation d'évaluation prend la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.

### **1<sup>ère</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 5 (activités administratives connexes à l'accueil).

### **2<sup>ème</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 3 (gestion de la fonction accueil).

### **3<sup>ème</sup> situation d'évaluation**

D'une durée maximum de 1 h 30, elle permet d'évaluer les compétences et les savoirs liés à l'activité 4 (vente de services ou de produits associée à l'accueil).

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge des enseignements professionnels de spécialité constituera(ont) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- l'ensemble des documents remis au candidat (sujets, documents annexes) pour effectuer le travail demandé pendant la situation d'évaluation,
- les documents rédigés par le candidat durant l'évaluation,
- une fiche d'analyse du travail effectué par le candidat, rédigée par le(s) professeur(s) de spécialité, comprenant une proposition de note et une appréciation détaillée relevant les points positifs et les points négatifs qui justifient la note.

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Après examen attentif des documents fournis, le jury la note.

## **B. Forme ponctuelle**

### **Épreuve écrite**

#### **Durée 4 heures**

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs «situations-problèmes» liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.

### **Épreuve E3 Environnement professionnel**

#### **Unité 3**

#### **Coefficient 9**

Cette épreuve comprend quatre sous - épreuves E31, E32, E33 et E34 (U31-U32-U33-U34)

#### **Sous-épreuve E31 : analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration**

##### **Unité 31**

##### **Coefficient 4**

#### **Finalité et objectifs de la sous-épreuve**

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),

- 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.

## **Contenu**

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.

## **Modes d'évaluation**

### **A- Contrôle en cours de formation**

La sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation.

#### **1<sup>ère</sup> situation : diagnostic de la fonction accueil**

##### **Épreuve orale**

##### **Coefficient 2**

##### **Durée : 30 minutes maximum**

L'épreuve prend appui sur un dossier élaboré par le candidat et mis à la disposition de la commission d'interrogation 8 jours au moins avant la réalisation de l'évaluation. Le dossier comporte un rapport d'étonnement (2 pages maximum) et un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum), réalisés dans l'organisation où le candidat effectue la première partie de sa période de formation en milieu professionnel (PFMP) de l'année terminale.

Le diagnostic interne comprend :

- la présentation du contexte général de la fonction accueil ;
- la démarche adoptée (documentation consultée, personnes sollicitées, visites extérieures réalisées...);
- les points forts et les points faibles de la fonction accueil ;
- une liste d'améliorations possibles.

## **Critères d'évaluation**

- pertinence des recherches documentaires internes ou externes à l'organisation ;
- pertinence des contacts et entretiens ;
- qualité des observations relevées dans le rapport d'étonnement (prise en compte du contexte, pertinence de l'observation, étendue du champ d'observation, curiosité) ;
- qualité du diagnostic de la fonction accueil (relevé des points forts et points faibles, étendue du champ étudié, exploitation d'indicateurs) ;
- qualité de l'expression (utilisation du vocabulaire professionnel adapté) ;
- qualité de l'argumentation.

## **Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve se déroule lors de la première partie de la PFMP de l'année terminale, au premier trimestre, de préférence dans l'organisation d'accueil. Le rapport d'étonnement doit être réalisé dans les premiers jours de cette période et remis au tuteur à la fin de la première semaine. Le diagnostic doit être terminé au moment du passage de l'épreuve.

L'épreuve a une durée de 30 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

#### **1<sup>ère</sup> phase : présentation du rapport d'étonnement et du diagnostic (10 minutes maximum)**

Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, puis le diagnostic. Il termine en revenant, s'il y a lieu, sur le rapport d'étonnement qui a pu être éclairé par le diagnostic, et en proposant des pistes de projet.

#### **2<sup>nde</sup> phase : entretien (20 minutes maximum)**

L'entretien vise à éclairer les membres de la commission sur la méthodologie mise en œuvre et à approfondir l'exposé présenté par le candidat.

## **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée du tuteur du candidat et d'un professeur de la spécialité.

**À l'issue de cette épreuve orale, la commission d'interrogation remet au candidat une « feuille de route » qui précise la nature du projet qui servira de base à l'évaluation de la 2<sup>nd</sup>e situation.**

### **2<sup>nd</sup>e situation : projet d'amélioration de la fonction accueil**

**Épreuve orale**

**Coefficient 2**

**Durée : 30 minutes maximum**

L'épreuve est le prolongement de la 1<sup>ère</sup> situation.

A partir du diagnostic et de la feuille de route évoqués précédemment, le candidat développe un projet d'amélioration de la fonction accueil dans l'organisation où il effectue sa PFMP.

Ce projet doit être rédigé en respectant les règles de présentation professionnelle, 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.

L'épreuve se déroule dans le centre de formation après la dernière PFMP, au cours du dernier trimestre de l'année terminale.

### **Critères d'évaluation**

- formulation claire du besoin et du contexte organisationnel ;
- évaluation correcte des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels ;
- respect des consignes et des préconisations inscrites dans la feuille de route ;
- respect des contraintes (budget, temps, ressources humaines...) ;
- qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- pertinence des outils utilisés pour la rédaction et la présentation du projet (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur...).

### **Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve a une durée de 30 minutes maximum. Elle se déroule en deux phases :

#### *1<sup>ère</sup> phase : présentation du projet (10 minutes maximum)*

Le candidat présente son projet d'amélioration de la fonction accueil. Il n'est pas interrompu pendant son exposé

#### *2<sup>nd</sup>e phase : entretien (20 minutes maximum)*

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences, ou connaissances mobilisées à cette occasion.

## **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée du tuteur du candidat et d'un professeur de la spécialité, enseignant de l'élève.

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge des enseignements professionnels de spécialité constituera (ont) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- le rapport d'étonnement, le diagnostic et projet d'amélioration ;
- la grille d'évaluation ;

Les éléments du dossier décrits ci-dessus sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

## **B. Forme ponctuelle**

### **Épreuve orale**

**Durée : 40 minutes**

#### **Dossier support de l'épreuve**

Le dossier est composé de trois documents :

- un rapport d'étonnement (2 pages maximum),
- un diagnostic interne de la fonction accueil (4 pages maximum),
- un projet d'amélioration de la fonction accueil (8 pages maximum),

réalisés dans l'organisation où le candidat effectue sa période de formation en milieu professionnel, ou son apprentissage dans le cas de centres de formation d'apprentis non habilités à pratiquer le contrôle en cours de formation, ou dans le cadre de son activité professionnelle.

Il est transmis à la commission d'interrogation 8 jours au moins avant le déroulement de la sous-épreuve.

#### **Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation sont ceux définis pour les situations 1 et 2 du contrôle en cours de formation.

#### **Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve a une durée de 40 minutes. Elle se déroule en deux phases :

##### *1<sup>ère</sup> phase : présentation du dossier (15 minutes)*

Le candidat présente le rapport d'étonnement tel qu'il a été conçu lors de son entrée dans l'organisation d'accueil, le diagnostic et ses propositions d'amélioration.

##### *2<sup>nde</sup> phase : entretien (25 minutes)*

L'entretien vise à approfondir l'exposé présenté par le candidat, tant sur le plan méthodologique, que des propositions d'amélioration, des compétences, ou connaissances mobilisées à cette occasion.

#### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée d'un professeur de la spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un deuxième professeur enseignant la spécialité.

### **Sous – épreuve E32 Accueil au téléphone**

**Unité 32**

**Coefficient 2**

#### **Finalité et objectifs**

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.

#### **Critères d'évaluation**

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou par contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- la maîtrise des fonctionnalités du standard,
- le respect de la charte ou du protocole d'accueil téléphonique de l'organisation,
- la qualité de l'expression orale,
- la rapidité, l'efficacité et la courtoisie dans le traitement de l'appel,
- la pertinence de l'information, du conseil transmis à l'interlocuteur,
- la fidélité et la précision des messages transmis aux collaborateurs ou à la hiérarchie,
- le respect des consignes données et de la confidentialité,

- la capacité à évaluer sa prestation.

## **Modes d'évaluation**

### **A. Contrôle en cours de formation**

#### **Épreuve pratique et orale**

**Durée : 35 minutes maximum**

L'épreuve comporte une situation d'évaluation.

Elle prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par le professeur. Ce scénario doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7. Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation, destiné à l'élève, composé d'une documentation présentant le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...) dans une organisation et des consignes à respecter ;
- une fiche de rôle du professeur composée d'une documentation présentant le contexte d'un appel téléphonique, le profil de l'appelant et les objectifs d'appel visant à mettre en jeu les compétences (par exemple le filtrage).

## **Déroulement**

Cette situation se déroule dans le centre de formation, de préférence en classe de première.

L'épreuve se déroule en 3 phases :

#### **- préparation à la réception de l'appel : 15 minutes**

Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel.

#### **- réception de l'appel: 10 minutes maximum**

Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par le professeur. Au cours de cet appel, il procède ensuite à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente.

#### **- entretien et analyse de la prestation : 10 minutes**

Au terme de la simulation, un entretien avec le professeur permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.

## **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée du professeur de spécialité qui enseigne au candidat.

## **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de la situation d'évaluation, le professeur qui a procédé à l'évaluation constitue pour chaque candidat un dossier comprenant :

- le scénario de simulation de l'appel,
- la grille d'évaluation.

Les éléments du dossier sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Le jury arrête la note.

## **B. Forme ponctuelle**

### **Épreuve pratique et orale**

**Durée : 35 minutes**

L'épreuve prend appui sur un scénario de simulation d'un appel téléphonique construit par la commission d'interrogation.

Ce scénario doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7. Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Le scénario comprend :

- un dossier de mise en situation, destiné à l'élève, composé d'une documentation présentant le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...) dans une organisation et des consignes à respecter ;
- une fiche de rôle du professeur composée d'une documentation présentant le contexte d'un appel téléphonique, le profil de l'appelant et les objectifs d'appel visant à mettre en jeu les compétences (par exemple le filtrage).

### Déroulement

L'épreuve se déroule dans des centres d'examen disposant du matériel nécessaire pour effectuer une simulation d'appel téléphonique.

Elle comporte 3 phases :

#### - préparation à la réception de l'appel : 15 minutes

Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel.

#### - réception de l'appel: 10 minutes maximum

Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par l'un des membres de la commission d'interrogation. Dans la mesure du possible, l'option main libre du téléphone est activée afin que le deuxième membre du jury puisse suivre l'échange téléphonique. Au cours de cet appel, le candidat procède à la réception de l'appel, à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente.

#### - entretien et analyse de la prestation : 10 minutes

Au terme de la simulation, un entretien avec la commission d'interrogation permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.

### Composition de la commission d'interrogation

L'interrogation est réalisée par un professeur de spécialité.

### Sous-épreuve E33 Accueil en face à face

Unité 33

Coefficient 2

### Finalité et objectifs

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.

### Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de :

- l'activité **A1**,
- la sous-activité **A31** et de la tâche **T32.1** de la sous-activité **A32**.

### Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- pertinence de l'analyse de la situation d'accueil ;
- qualité de l'attention portée à l'image transmise (tenue vestimentaire, registre de langage adaptés, posture)
- qualité de l'attention portée au sens du service ;
- qualité relationnelle (écoute, courtoisie, empathie) ;
- respect des procédures et des consignes ;
- clarté et précision de l'expression orale ;
- adaptation des techniques, des gestes, des postures et des comportements à la situation et à l'évolution de la situation ;
- pertinence des interventions pendant l'échange (simulation ou entretien) ;
- objectivité et pertinence de l'analyse de sa prestation.

## **Modes d'évaluation**

### **A. Contrôle en cours de formation**

La sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation.

#### **Situation 1 : Accueil en face à face**

**Coefficient : 1**

**Épreuve orale**

**Durée : 20 minutes maximum**

**Temps de préparation : 20 minutes**

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

#### **Dossier support de l'épreuve**

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 événementiel.

Deux des trois domaines de l'accueil (événementiel, sédentaire, transport) doivent être couverts, toutefois, l'une des situations se déroule obligatoirement lors d'un accueil événementiel.

Huit, au moins, des douze tâches définies dans le contenu de l'épreuve doivent avoir été accomplies sur l'ensemble des trois situations.

Le dossier doit comporter trois fiches descriptives de situations d'accueil qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- l'identification de l'organisation dans laquelle s'est déroulée la situation ;
- l'intitulé de la situation et sa date de réalisation ;
- la description du contexte professionnel : en particulier, les éléments correspondant à l'environnement professionnel et l'offre de services de l'organisation ;
- la description du poste de travail : espace d'accueil, procédures, tenue vestimentaire, consignes ;
- le compte-rendu de la situation d'accueil : contraintes, résultats attendus, scénario chronologique, résultats obtenus, outils et sources d'informations utilisés, productions éventuellement réalisées ;
- en annexe, tout document utile à la compréhension de la situation.

#### **Déroulement de l'épreuve**

##### **- Avant l'épreuve**

La commission d'interrogation choisit une fiche descriptive et construit une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

##### **- Au moment de l'accueil du candidat**

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche choisie ;
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

##### **- La préparation (20 minutes)**

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation ;
- de préparer sa simulation.

##### **- L'interrogation (20 minutes maximum)**

Elle comporte 3 phases :

###### **Phase 1. (5 minutes)**

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance ;

###### **Phase 2. (5 minutes maximum)**

Le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation ;

###### **Phase 3. (10 minutes).**

L'entretien permet de revenir sur les compétences professionnelles mises en œuvre par le candidat au cours de la simulation.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée du professeur de spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un professeur de la classe en enseignement professionnel.

### **Situation 2 : Pratique de l'accueil**

**Coefficient : 1**

#### **Épreuve pratique**

Avant chacune des deux périodes de formation en milieu professionnel de la classe de première, les objectifs, exprimés en termes d'activités et de compétences, sont déterminés avec le tuteur afin de cibler :

- les tâches obligatoires (relevant des activités et sous-activités évaluées) ;
- le degré d'autonomie dans la réalisation de ces tâches.

À la fin de chacune de ces périodes, le professeur ou le formateur, conjointement avec le tuteur, positionne le candidat (grille de suivi) sur les compétences spécifiques mises en œuvre en situation.

La grille de suivi propose une échelle de 1 à 4 : non acquis, en cours d'acquisition, partiellement acquis, acquis.

À la fin de la dernière période de formation, l'équipe pédagogique se concerta et propose une note pour chaque candidat.

### **Communication des éléments d'évaluation au jury**

À l'issue de chaque situation d'évaluation, le(s) professeur(s) en charge de l'évaluation constitue(nt) pour chaque candidat un dossier comprenant :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil ;
- les grilles de suivi ;
- les grilles d'évaluation.

Les éléments du dossier des deux situations sont transmis, sous la responsabilité du chef d'établissement, à l'autorité rectorale et mis à la disposition du jury. Le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utile et arrête la note.

### **B. Forme ponctuelle**

**Coefficient : 2**

#### **Épreuve orale**

**Durée : 25 minutes**

**Temps de préparation : 20 minutes**

#### **Dossier support de l'épreuve**

Il comporte :

- les trois fiches descriptives de situation d'accueil définies dans la situation 1 de l'épreuve en CCF ;
- une grille de suivi, décrivant les tâches accomplies et les compétences professionnelles mises en œuvre au cours des périodes de formation en milieu professionnel ou dans le cadre de son activité professionnelle. Cette grille, dont un modèle sera présenté dans la circulaire d'organisation, est remplie par le candidat qui procède également à une évaluation du niveau atteint.

#### **Déroulement de l'épreuve**

##### **- Avant l'épreuve**

La commission d'interrogation choisit une fiche descriptive et construit une nouvelle situation d'accueil en modifiant certains paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

##### **- Au moment de l'accueil du candidat**

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche choisie,
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

### **- La préparation (20 minutes)**

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation ;
- de préparer sa simulation.

### **- L'interrogation (25 minutes)**

Elle comporte 3 phases :

#### **Phase 1. (5 minutes)**

Le candidat expose la situation choisie par la commission à l'aide de tout moyen ou support à sa convenance ;

#### **Phase 2. (5 minutes)**

Le candidat simule la nouvelle situation avec un membre de la commission d'interrogation ;

#### **Phase 3. (15 minutes)**

L'entretien permet de revenir sur la prestation du candidat au cours de la simulation. Il est également l'occasion de l'interroger sur les activités réellement exercées, retracées sur la grille de suivi, et d'évaluer le niveau de compétence atteint. Il n'est pas demandé d'être exhaustif mais de se centrer sur une ou deux tâches.

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée du professeur chargé de l'enseignement de spécialité et d'un professionnel ou, le cas échéant, d'un autre professeur enseignant la spécialité.

### **Sous épreuve E34 – Prévention santé environnement**

#### **Unité 34**

**Coefficient : 1**

#### Objectifs :

La sous-épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences du candidat à :

- Conduire une démarche d'analyse de situations en appliquant la démarche de résolution de problème
- Analyser une situation professionnelle en appliquant différentes démarches : analyse par le risque, par le travail, par l'accident
- Mobiliser des connaissances scientifiques, juridiques et économiques
- Proposer et justifier les mesures de prévention adaptées
- Agir de façon efficace face à une situation d'urgence.

#### Critères d'évaluation :

L'évaluation porte notamment sur :

- la qualité du raisonnement et de l'analyse,
- l'exactitude des connaissances,
- la pertinence et le réalisme des solutions proposées,
- l'efficacité de l'action face à une situation d'urgence.

#### Modalités d'évaluation :

- **Evaluation par Contrôle en Cours de Formation**

Le contrôle en cours de formation est organisé à partir de deux situations d'évaluation.

La première situation d'évaluation, notée **sur 12 points**, a lieu au plus tard, en fin de première professionnelle et comporte deux parties.

- une évaluation écrite d'une durée de 1 heure, notée sur **9 points**.

Elle prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle. Elle comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives à au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7 notés sur **6 points**. Le module 8 à l'exception des situations d'urgences, noté sur **3 points** est évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque

- une évaluation pratique, notée sur **3 points**

Elle prend en compte les résultats obtenus lors de la formation de base au secourisme ou du recyclage SST.

Pour les candidats en situation de handicap, une adaptation de cette évaluation pratique doit être proposée sous forme orale ou écrite.

La deuxième situation d'évaluation notée sur **8 points**, a lieu en terminale professionnelle. Elle permet d'évaluer les modules de 9 à 12 à travers une production personnelle écrite (10 pages environ).

Le dossier produit présente la place de la prévention dans l'entreprise et l'analyse d'une situation professionnelle à partir des données recueillies en entreprise.

Cette production met en évidence :

- une description des activités de l'entreprise
- l'identification d'un risque et de ses effets physiopathologiques dans le cadre d'une situation professionnelle
- la mise œuvre d'une démarche d'analyse (approche par le travail ou par l'accident),
- la politique de prévention dans l'entreprise.

#### ▪ **Evaluation par épreuve ponctuelle (2 heures)**

Le sujet se compose de deux parties correspondant l'une aux modules de 1 à 8, l'autre aux modules 9 à 12. Chaque partie comporte plusieurs questions indépendantes ou liées permettant d'évaluer les connaissances et les capacités relatives aux modules correspondants.

- La première partie notée **sur 12 points** comporte :

Un questionnaire noté sur **9 points**, Il prend appui sur des situations de la vie quotidienne ou professionnelle et permet d'évaluer :

- au moins deux modules parmi les modules de 1 à 7, notés sur **6 points**
- Le module 8 noté sur **3 points** évalué à travers la mise en œuvre de la démarche d'approche par le risque. Le candidat dispose de documents ressources lui permettant de proposer une démarche de prévention.

Un questionnaire noté sur **3 points** permet d'expliquer la conduite à tenir face à une situation d'urgence.

- La deuxième partie, notée sur **8 points** permet d'évaluer les modules de 9 à 12. L'évaluation s'appuie sur un dossier ressource qui présente une situation d'entreprise. Les contenus du dossier permettent la mise en œuvre de la démarche d'analyse par le travail, la mobilisation des connaissances scientifiques et législatives, l'argumentation des solutions proposées.

Le dossier fourni au candidat présente :

- une situation professionnelle
- une description des activités de l'entreprise
- des documents législatifs et réglementaires nécessaires.

## **E4 – Epreuve de langues vivantes**

**Unité 4**  
**Coefficient : 4**

Cette épreuve comprend deux sous – épreuves : E41 (U41) Langue vivante 1 et E42 (u42) Langue vivante 2

Compétences évaluées pour ces deux – sous épreuves :

Expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit. Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. :

- B1+ pour la sous - épreuve E41 Langue vivante 1 (LV1)
- B1 pour la sous – épreuve E42 Langue vivante 2 (LV2).

Modes d'évaluation :

Les modes d'évaluation sont identiques pour les deux sous – épreuves E41 Langue vivante 1 (U41) et E42 Langue vivante 2 (U42).

**Evaluation en CCF (LV1 et LV2)**

Cette évaluation donne lieu à une situation d'évaluation unique.

- Durée : 15 minutes, sans préparation ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

L'évaluation a lieu au cours du sixième semestre de la formation conduisant à la délivrance du diplôme du baccalauréat professionnel. Le calendrier de cette évaluation est établi par le chef d'établissement (ou du centre de formation dans le cas d'un CFA habilité à pratiquer le CCF) après consultation des enseignants concernés. Ces derniers peuvent proposer, au sein de la période considérée, un ordre de passage des candidats qui tient compte de leur degré de maîtrise des compétences à évaluer. Les candidats reçoivent une convocation du chef d'établissement ou du directeur de centre de formation.

L'évaluation est conduite par les professeurs et/ou les formateurs enseignant les langues concernées dans l'établissement quelles que soient les classes ou groupes d'élèves qui leur sont confiés. Elle peut être organisée de manière à ce que les professeurs n'évaluent pas leurs élèves de l'année en cours.

La situation d'évaluation se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Aucune de ces trois parties n'est précédée d'un temps de préparation.

**Partie 1**

La première partie vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur une liste de trois thèmes ou sujets, libellés dans la langue concernée et consignés sur un document remis par le candidat au professeur. Ce document est au préalable validé par le professeur en charge de la formation.

Ces trois thèmes ou sujets peuvent relever d'un ou plusieurs des domaines suivants :

- celui des projets ou réalisations mis en œuvre par le candidat au cours de sa formation au baccalauréat professionnel ;
- celui de ses expériences professionnelles ou personnelles liées à son étude ou sa pratique de la langue étrangère concernée ;
- celui de la culture quotidienne, contemporaine ou patrimoniale du ou des pays où la langue étrangère étudiée est parlée, le candidat pouvant s'exprimer sur une œuvre étrangère (œuvre littéraire, picturale, musicale, architecturale, cinématographique, etc.), sur un objet ou produit du design industriel, de la tradition culinaire, de l'artisanat, etc., sur une manifestation ou un événement (artistique, sportif, politique, historique, etc.).

Le professeur choisit un des thèmes ou sujets proposés et invite le candidat à s'exprimer. Ce dernier dispose de cinq minutes maximum pour présenter, à l'oral et en langue étrangère, le thème ou le sujet

en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

## **Partie 2**

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

## **Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue (LV1 ou LV2) présentée. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de la situation de CCF, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat restitue le document support de la partie 3 de l'épreuve.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de la situation de CCF. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

## **3– Epreuve finale ponctuelle (LV 1 et LV2)**

Cette épreuve est une épreuve orale.

- Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.
- Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+ pour LV1, B1 pour LV2.
- Durée : 15 minutes, précédées d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve ; partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points ; partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement et à interagir en langue étrangère ainsi qu'à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

### **Partie 1**

La première partie de l'épreuve prend appui sur un document inconnu remis au candidat par le professeur.

Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, simple question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, le professeur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

### **Partie 2**

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, le professeur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximale de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

### **Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par le professeur. Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

Le professeur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette phase, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. Le professeur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, le professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, le professeur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation correspondant à la langue (LV1 ou LV2) présentée. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de l'épreuve, le professeur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. Le professeur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'unité « langue vivante » du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au demi-point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

## **E 5 – Epreuve de français, histoire, géographie et éducation civique**

**Unité 5**  
**Coefficient : 5**

**I – FRANÇAIS**

▪ **Evaluation sous forme ponctuelle – durée 2 h 30**

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à l'un des objets d'étude de l'année de Terminale.

**Première partie** : compétences de lecture (10 points)

- 1) Question portant sur le corpus : « Présentation du corpus »

Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.

- 2) Question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « Analyse et interprétation »

Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.

**Deuxième partie** : compétences d'écriture (10 points)

Dans le libellé du sujet une question est posée en lien avec le corpus proposé en première partie. Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

▪ **Evaluation par contrôle en cours de formation**

La certification en cours de formation comprend deux situations d'évaluation, toutes les deux notées sur 20.

**Première situation d'évaluation** : compétences de lecture (durée maximale : 1 h)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à un des trois objets d'étude de la dernière année de formation

- 1) Question portant sur le corpus : « Présentation du corpus » (6 points)

Le candidat rédige quelques lignes (de 3 à 6 environ) pour présenter les relations que les documents proposés dans le corpus entretiennent entre eux.

- 2) Question(s) portant sur un ou des documents du corpus : « Analyse et interprétation » (notée sur 14)

Le candidat analyse un ou deux effets d'écriture (inscrits dans le libellé de la ou des deux questions) et en propose une interprétation.

**Deuxième situation d'évaluation** : compétences d'écriture (durée maximale : 1 h 30)

Support : un corpus de textes et documents (2 à 3) référé à un autre des trois objets d'étude de la dernière année de formation. Ce corpus est étudié en classe dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation.

Lors de la situation d'évaluation, un sujet est proposé aux candidats ; ce sujet indique une question explicitement posée en lien avec le corpus proposé et avec l'objet d'étude.

Le candidat répond à cette question en une quarantaine de lignes et de façon argumentée.

**II – HISTOIRE GÉOGRAPHIE EDUCATION CIVIQUE**

▪ **Evaluation sous forme ponctuelle** – durée 2 h

L'examen de baccalauréat professionnel évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire-géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle.

L'épreuve, d'une durée de deux heures, comporte trois parties, notées respectivement 9, 4 et 7 points.

**La première partie** porte sur les sujets d'étude, soit d'histoire soit de géographie. Elle propose deux sujets au choix. Chaque sujet est composé d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire.

**La deuxième partie** porte sur le programme d'éducation civique. Elle est composée d'une question et peut comporter un support documentaire.

**La troisième partie** porte sur la discipline qui n'est pas l'objet de la première partie. Elle consiste en une analyse de document(s) portant sur les situations d'un des sujets d'étude.

▪ **Evaluation par contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation évalue la maîtrise des savoirs et des capacités en histoire, géographie et éducation civique définis dans les programmes de la classe de terminale professionnelle. Il est constitué de deux situations d'évaluation.

**La première situation** porte sur les sujets d'étude soit d'histoire soit de géographie. Elle est composée d'une ou plusieurs questions et peut comporter un support documentaire. Une des questions doit avoir une connotation civique en rapport avec le programme d'éducation civique.

**La deuxième situation** porte sur la discipline qui n'a pas été l'objet de la première épreuve. Elle consiste en une analyse de document(s). Elle porte sur les situations d'un des sujets d'étude.

**E 6 – Epreuve d'Arts appliqués et cultures artistiques**

**Unité 6**

**Coefficient : 1**

**CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION :**

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées au cours de la formation.

Sur un sujet personnel, défini en accord avec le professeur d'arts appliqués, le candidat constitue un dossier. Ce dossier est réalisé en classe, sur une durée limitée.

Le sujet porte sur le contenu d'un des champs du programme : « Appréhender son espace de vie », « Construire son identité culturelle », « Élargir sa culture artistique ». Une partie histoire des arts est clairement identifiée.

Première situation

Le candidat procède à une collecte argumentée de références et réalise un dossier limité à une dizaine de pages, format A4 ; il peut être présenté sous forme numérique.

Cette partie se déroule dans le courant du second semestre de la classe de première.

*Critères d'évaluation :*

Le candidat montre qu'il est capable de repérer de façon autonome les caractéristiques essentielles d'œuvres, de produits, d'espaces urbains ou de messages visuels. A cette fin, il doit :

- Collecter et sélectionner une documentation (visuelle, textuelle, sonore...),
- porter un regard critique sur les références recueillies,
- les commenter graphiquement et par écrit,
- les présenter de façon lisible et expressive.

Cette partie compte pour 30% de la note globale.

### Deuxième situation

En s'appuyant sur le dossier réalisé, le candidat élargit l'étude pour répondre à une question limitée. En fonction du champ sur lequel ont porté ses premières investigations, il établit des liens avec le contenu d'un des autres champs afin de mettre en évidence le dialogue entre les différents domaines culturels. Il traduit ses recherches en utilisant des outils adaptés, graphiques ou numériques.

Cette partie peut se présenter sous forme papier (5 formats A3 maximum) ou numérique (image fixe ou animée, sonorisée ou non) et comporter éventuellement une maquette en volume. Elle est évaluée lors d'une présentation orale de 10 minutes maximum qui se déroule de mars à mai de la classe de terminale. Les partenaires intervenant au titre des cultures artistiques sont invités dans la mesure du possible à participer à l'évaluation.

#### *Critères d'évaluation :*

Le candidat montre qu'il est sensibilisé à son environnement culturel en appuyant sa réflexion sur des connaissances précises, notamment en histoire des arts, et qu'il a acquis les principes élémentaires de la démarche créative. A cette fin, il doit :

- Situer une œuvre ou une production dans son contexte de création.
- Explorer des axes de recherche en réponse à une question simple et s'engager dans un projet.
- Maîtriser les bases de la pratique des outils graphiques, traditionnels et informatiques.
- S'exprimer dans un langage correct et précis en utilisant le vocabulaire technique approprié.

Cette partie compte pour 70% de la note globale.

#### **CONTRÔLE PONCTUEL :**

Durée : 1 heure 30

Le sujet pose une question simple à partir d'un ensemble documentaire limité (3 formats A4 maximum).

Les documents relèvent des champs 1 : « Appréhender son espace de vie », 2 : « Construire son identité culturelle » et 3 : « Élargir sa culture artistique » ; ils intègrent la dimension histoire des arts.

#### *Critères d'évaluation :*

Le candidat choisit l'un des champs et doit montrer qu'il est capable :

- de situer une œuvre ou une production dans son contexte de création,
- de porter un regard critique sur les références proposées,
- de les commenter graphiquement et par écrit,
- de proposer, sous forme graphique et écrite, une réponse argumentée à la question posée.

## **E 7 – Epreuve d'éducation physique et sportive**

### **Unité 7**

**Coefficient : 1**

#### **Evaluation ponctuelle et par contrôle en cours de formation**

Les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (Journal officiel du 31 juillet 2009, BOEN du 27 août 2009) et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et

sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles (BOEN du 12 novembre 2009).

## **EF – Epreuve facultative de langue vivante**

**Epreuve orale d'une durée de 15 minutes, précédée d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve. Partie 1 et partie 2 : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points. Partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.**

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du C.E.C.R.L. : B1+

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

Elle a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement en langue étrangère (de façon continue et en interaction) et à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

### **Partie 1**

La première partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur un document inconnu remis au candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document n'a pas pour finalité de donner lieu à un commentaire formel de la part du candidat mais de permettre à ce dernier de prendre la parole librement.

### **Partie 2**

La deuxième partie de l'épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère. A la suite de la présentation du candidat, l'examineur amorce avec ce dernier un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange oral commence par prendre appui sur la présentation du candidat et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres questions. Au cours de cet entretien, le candidat doit faire preuve de son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément.

### **Partie 3**

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur.

Ce document peut relever de genres différents (publicité, extrait d'article de presse ou d'œuvre littéraire, courrier de nature professionnelle, notice, mode d'emploi, etc.). Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif ; il peut comporter du dialogue. Il est authentique (au sens technique du terme), c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du C.E.C.R.L. attendu pour les candidats concernés. Il peut comporter des éléments iconographiques (textes illustrés par des photographies, articles de presse accompagnés de dessins, textes publicitaires, bandes dessinées, etc.). On évitera toute spécialisation excessive dans le cas d'un document lié à un secteur professionnel.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, des questions graduées (du général au particulier)

visant à évaluer chez le candidat son degré de compréhension du document. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur professeur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document.

**Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation qui fait l'objet d'une publication par note de service.**

A l'issue de l'épreuve, l'examineur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat. L'examineur veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

La proposition de note attribuée à l'épreuve facultative de langue vivante du diplôme du baccalauréat professionnel est constituée de la moyenne des notes obtenues à chacune des composantes de l'épreuve. Elle est, le cas échéant, arrondie au point le plus proche. La note finale est arrêtée par le jury.

## **ANNEXE III PERIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

### **I Objectifs**

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante de l'acquisition des compétences propres au diplôme et, à ce titre, doit être en interaction avec la formation délivrée en centre de formation. Elle doit permettre au futur bachelier professionnel :

- d'appréhender la réalité des situations professionnelles liées à l'accueil,
- d'acquérir et approfondir, dans une logique de formation articulée avec les autres modalités pédagogiques, les compétences décrites dans le référentiel de certification.

### **2 Modalités**

Les périodes de formation en milieu professionnel, d'une durée totale de 22 semaines sur le cycle de 3 ans, sont obligatoires. **Dans le cas où le cycle serait ramené à 2 ans (élèves venant d'un CAP par exemple) la durée est ramenée à 16 semaines.**

Elles se déroulent obligatoirement au sein d'organisations qui ont une activité d'accueil dans un ou plusieurs des domaines suivants :

- accueil sédentaire,
- accueil dans les transports,
- accueil en événementiel.

Les périodes de formation en milieu professionnel doivent s'effectuer dans au moins deux domaines professionnels différents.

### **3 Organisation**

#### **3.1 Voie scolaire**

La durée de la formation en milieu professionnel est de 22 semaines organisées de la manière suivante pour répondre aux exigences des épreuves :

- Six semaines en classe de seconde

Ces périodes participent à la mise en œuvre de l'épreuve EP2 du BEP rénové Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

- Huit semaines en classe de première **qui pourraient être réparties de la manière suivante** :
  - quatre semaines, de préférence, en janvier-février qui doivent tout particulièrement être axées sur l'activité 2, L'accueil téléphonique en vue de la préparation à l'épreuve de certification E32 Accueil au téléphone ;  
Elles doivent également contribuer à la mise en œuvre de l'épreuve E33 Accueil en face à face ;

- quatre semaines, de préférence, en mai- juin qui doivent tout particulièrement être axées sur les activités A1 L'accueil en face à face et A3 La gestion de la fonction accueil en vue de la mise en œuvre de l'épreuve de certification E33 Accueil en face à face.

Sur ces huit semaines, il est possible de réserver quelques journées, en fonction des besoins et des contraintes des organisations, pour participer à de l'accueil événementiel.

- Huit semaines en classe de terminale **qui pourraient être réparties de la manière suivante** :
  - quatre semaines, de préférence, en novembre-décembre et quatre semaines, de préférence, en février-mars qui doivent tout particulièrement être axées sur les activités A3 La gestion de la fonction accueil, A4 La vente de services ou de produits liés à l'accueil et A5 Activités administratives connexes à l'accueil, en vue de la préparation à l'épreuve E31 et à sa mise en œuvre.

La mise en place de ces périodes de formation en milieu professionnel nécessite une concertation étroite menée avec le responsable de l'organisation et/ou le tuteur de l'élève au sein de l'organisation. Il est en effet indispensable que les activités menées par l'élève dans chacune des périodes, les compétences mobilisées, les comportements à adopter permettent à l'élève de se préparer aux exigences des différentes épreuves.

Aux termes de la circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 (BOEN n° 25 du 29 juin 2000), la recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.

L'organisation des périodes de formation en milieu professionnel fait l'objet d'une convention entre le chef d'entreprise accueillant l'élève et le chef d'établissement scolaire où ce dernier est scolarisé. Cette convention est établie conformément à la convention type définie par la note de service n° 2008-176 du 24-13-2008, elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis libellés en termes d'activités à mener et de compétences à acquérir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités confiées à l'élève),
- les informations que l'entreprise s'engage à fournir afin d'aider l'élève dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement de la période de formation en entreprise (lieu, conditions matérielles, horaires),
- les modalités du tutorat (nom du tuteur au sein de l'organisation, modalités de suivi de l'élève par le tuteur),
- les modalités d'échange entre le représentant de l'organisation, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'organisation, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par l'élève...),
- les modalités de la mise en place des situations d'évaluation et celles de l'évaluation de chaque période de formation).

Durant les périodes de formation en entreprise, l'élève garde le statut scolaire. À la fin de chaque période de formation en entreprise, une attestation, précisant la date et la durée de la période de formation, est établie par le responsable de l'organisation.

### **3.2 Voie de l'apprentissage**

La durée de la formation en milieu professionnel est incluse dans la formation en entreprise, sans pouvoir permettre une réduction de l'horaire réglementaire en centre de formation d'apprentis.

Pour les apprentis, la photocopie du contrat d'apprentissage est accompagnée des attestations délivrées par le directeur du CFA, prouvant que l'apprenti a réalisé un cursus complet de formation. Les activités effectuées dans l'organisation sont en cohérence avec les exigences du référentiel ; elles sont précisées en annexe du contrat d'apprentissage.

Afin d'assurer une cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer les maîtres d'apprentissage des objectifs des différentes périodes au moyen du document de liaison, et plus particulièrement de leur importance dans les épreuves professionnelles.

### **3.3 Voie de la formation professionnelle continue**

a) Candidat en situation de première formation ou de reconversion

La durée de 22 semaines de formation en entreprise s'ajoute aux durées de formation dispensées dans le centre de formation continue.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs ; dans le cas contraire, il est nécessaire d'envisager le recours à un autre lieu de stage.

b) Candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant du secteur de l'accueil en qualité de salarié à plein temps, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

**3.4 Candidat qui se présente au titre de trois années d'expérience professionnelle**

Le candidat rédige un dossier de synthèse décrivant les activités qu'il a pu exercer dans sa carrière en rassemblant les pièces justificatives correspondantes.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier de synthèse doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

**Positionnement :**

Durée minimale pour les candidats positionnés par le recteur :

- **10 semaines** pour les candidats issus de la voie scolaire (article D 337-65 du code de l'éducation) ;
- **8 semaines** pour les candidats issus de la formation professionnelle continue visés au § 3.3 a).

**ANNEXE IV : TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES ÉPREUVES OU UNITÉS**

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL SERVICES (Accueil, Assistance, Conseil) Arrêté du 3 septembre 1997 Dernière session 2012</b>		<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL Spécialité Accueil – Relation clients usagers défini par le présent arrêté 1<sup>ère</sup> session 2012</b>	
ÉPREUVES - UNITÉS		ÉPREUVES - UNITÉS	
<b>E1. Epreuve scientifique et technique</b>			
Sous-épreuve B1 : Cadre économie et juridique de l'activité professionnelle	<b>U12</b>	Sous-épreuve E11 : Economie-Droit	<b>U11</b>
Sous-épreuve C1 : Mathématiques	<b>U13</b>	Sous-épreuve E12 : Mathématiques	<b>U12</b>
Sous-épreuve A1 : Organisation et gestion des prestations de services		<b>E2 : Analyse et traitement de situations liées à l'accueil</b>	<b>U2</b>
<b>E2 Communication orale professionnelle</b>	<b>U2</b>		
<b>E3 Epreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel</b>			
Sous-épreuve A3 : Pratiques et techniques relationnelles d'accueil, d'assistance, conseil	<b>U31</b>		
Sous-épreuve B3 : Montage de projet	<b>U32</b>		
<b>Épreuve E4 : Épreuve de langue vivante</b>	<b>U4</b>	Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	<b>U41</b>
<b>Épreuve E5 : Épreuve de français et histoire-géographie</b>		<b>Épreuve E5 : Épreuve de français, histoire géographie et éducation civique</b>	
Sous-épreuve A5 : Français	<b>U51</b>	Sous-épreuve E51 : Français	<b>U51</b>
Sous-épreuve B5 : Histoire Géographie	<b>U52</b>	Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	<b>U52</b>
<b>Épreuve E6 : Épreuve d'éducation artistique arts appliqués</b>	<b>U6</b>	<b>Épreuve E6 : Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	<b>U6</b>
<b>Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive</b>	<b>U7</b>	<b>Épreuve E7 : Épreuve d'éducation physique et sportive</b>	<b>U7</b>
<b>Épreuve facultative Langue vivante</b>	<b>UF1</b>	<b>Épreuve facultative de langue vivante</b>	