



ACADÉMIE  
DE NANTES

Liberté  
Égalité  
Fraternité



**CHASSAGNE**

LYCÉE PROFESSIONNEL - PAIMBOEUF

#### CONTACTS UTILES :

Proviseur :

M. G. Colavecchi  
Ce.0440056x@ac-  
nantes.fr

Directeur formations:

M. J. Martin  
02.40.27.51.72  
jerome.martin@ac-  
nantes.fr

Professeurs référents :

Delphine Maréchal  
06.45.40.80.41  
delphine.marechal@ac-  
nantes.fr

Lycée Albert Chassagne

5 rue Alexis Maneyrol

44560 Paimboeuf

02.40.27.51.72

ce.0440056X@ac-nantes .fr



# BACCALAUREAT Métiers de l'ACCUEIL



## GUIDE pour TUTEUR ou MAITRE d'Apprentissage

### Sommaire :

LES ATTENDUS en BAC PRO Métiers de  
l'accueil

- a) Informations générales.
- b) Présentation de la formation.
- c) La mission du tuteur.
- d) Les étapes de l'évaluation du jeune en entreprise.
- e) Les différents Blocs de formation (thèmes).
- f) Tableau synthétique des activités réalisées et document apprenant
  - (cf. . livret de l'apprenti-e)
- g) Examen terminal

## INFORMATIONS GENERALES

L'équipe pédagogique du lycée professionnel vous remercie de votre précieuse collaboration grâce à laquelle notre élève pourra découvrir la réalité du monde professionnel.

Ce livret vous permettra :

- D'apprécier l'importance de la période de formation,
- De donner vos appréciations sur les attitudes professionnelles de l'élève.

Votre stagiaire peut être amené(e) à vous consulter pour l'aider dans sa démarche de collecte d'informations nécessaires à la réalisation des travaux demandés par ses enseignants.

La durée totale de formation en milieu professionnel est de 22 semaines, répartie sur les trois années de formation.

Cette période en entreprise doit permettre à l'élève :

- ☞ **de développer** ses capacités d'autonomie ;
- ☞ **d'exercer** les activités nécessaires à la mise en œuvre des compétences requises pour l'obtention du diplôme du baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil ;
- ☞ **de contribuer à l'acquisition de la professionnalité ;**
- ☞ **d'apprendre à travailler en situation réelle ;**
- ☞ **de découvrir l'entreprise dans ses fonctions, ses contraintes, sa structure...**
- ☞ **de s'insérer dans une équipe** dans laquelle il peut identifier la mesure de l'importance des relations humaines.

L'élève stagiaire fait connaissance avec l'entreprise sur le plan humain et professionnel. Il découvre son organisation générale, le rôle et la répartition des services.

## Présentation du baccalauréat professionnel métiers de l'accueil




Ce stage doit être une sensibilisation aux réalités de la vie en entreprise et une participation aux diverses tâches et activités liées aux métiers de l'accueil en intégrant l'usage des outils digitaux. En effet, La fonction se complexifie face à l'évolution des environnements, des technologies de l'information et de la communication.

Pendant les trois années qui mènent vers le baccalauréat, nos objectifs de formation s'articulent autour **de 3 blocs de compétences** :

- Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil
- Gérer l'information et des prestations à des fins organisationnelles
- Gérer la relation commerciale

Le contenu du baccalauréat professionnel Métiers de l'Accueil se décline en activités et en compétences listées en pages suivantes.






**Pour en savoir plus sur le bac professionnel métiers de l'accueil flashez ce code**

Les icônes suivants visibles sur les feuilles, concernent l'apprenant  ses responsables entreprise  et les formateurs 



## La mission de tuteur

Durée de la période de formation en entreprise

Tuteur	Elève	Tuteur
Confier des tâches et des procédures 	 Observer Réaliser	Evaluer les progrès 
	 Acquérir de l'autonomie	
	 Observer et réajuster	

## Les participants à l'évaluation



Tuteur

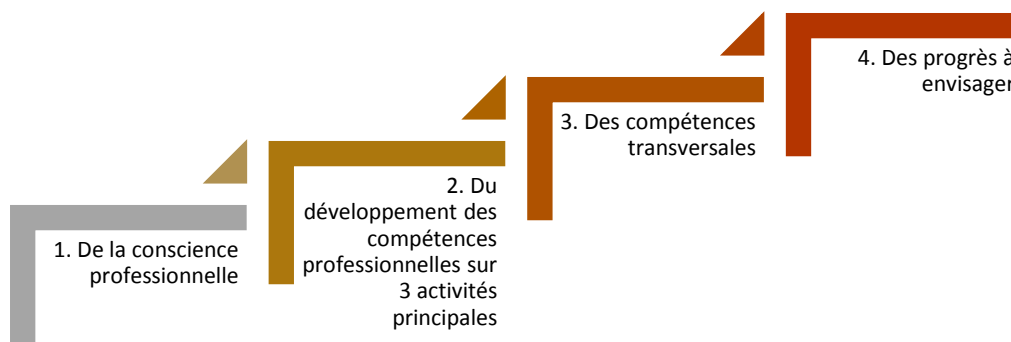


Elève



Enseignant

## Les étapes de l'évaluation ou positionner l'élève au regard de :



## CRITERES FACILITANT LA REALISATION DU PROFIL DE L'APPRENANT

Palier 1 Débutant	Palier 2 Apprenti (Exécutant)	Palier 3 Apprenant Compétent (référentiel)	Palier 4 Apprenant Performant (Expert)
Le jeune identifie les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité simple</b> .  Le jeune sait utiliser des ressources ou rechercher des procédures <b>avec de l'aide</b> .  Le jeune est capable de les expliquer avec de l' <b>aide</b> .	Le jeune sait identifier les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité simple</b> et est capable de les expliquer <b>en autonomie</b> .  Le jeune sait identifier les <b>principaux éléments</b> d'une <b>activité complexe</b> et est capable de les expliquer <b>avec de l'aide</b> .  Le jeune sait recueillir des informations, exécuter des procédures simples, tirer des conséquences avec une <b>relative autonomie</b> mais <b>sous supervision</b> . Le jeune sait en rendre compte en étant <b>guidé</b> .	Le jeune sait identifier les principaux <b>éléments d'une activité complexe</b> et est capable de les expliquer <b>en autonomie</b> .  Le jeune sait rechercher des informations qui permettent de <b>poser un diagnostic</b> sur des situations <b>plus ou moins complexes</b> puis à <b>construire l'action</b> de façon <b>autonome</b> .  Le jeune sait en rendre compte.	Le jeune sait s'adapter à tout type d'activité et trouver des <b>solutions</b> (analyser)  Le jeune sait prendre des <b>initiatives</b> et être <b>force de proposition</b> pour <b>améliorer</b> les procédures.  Le jeune peut prendre en charge un nouveau <b>collaborateur</b> et lui <b>expliquer</b> les activités à réaliser.  Le jeune <b>prévoit</b> et <b>organise</b> son activité.

## LES ATTENDUS EN BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

### BLOC 1 : GERER L'ACCUEIL MULTICANAL A DES FINS D'INFORMATION, D'ORIENTATION ET DE CONSEIL

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<b>1.1 GERER SIMULTANEMENT LES ACTIVITES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recenser et prioriser les activités</li> <li>▪ Organiser ses activités en coordination avec l'équipe</li> <li>▪ Repérer et gérer les aléas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Répondre aux demandes des personnes accueillies et leur donner satisfaction.</li> <li>▪ Optimiser la gestion des flux</li> <li>▪ Maintenir une qualité de service en adéquation avec l'image de marque de l'organisation</li> <li>▪ Assurer la continuité du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les activités et les priorités sont repérées</li> <li>▪ La collaboration et l'organisation permettent la fluidité et efficacité dans la réalisation des activités</li> </ul>
<b>1.2 PRENDRE CONTACT AVEC LE PUBLIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier le public et repérer ses caractéristiques</li> <li>▪ Recevoir le visiteur</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur</li> <li>▪ Les salutations sont adaptées</li> </ul>
<b>1.3 IDENTIFIER LA DEMANDE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender la demande du public</li> <li>▪ Apprécier la complexité de la demande</li> <li>▪ Interagir pour préciser la demande</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le niveau de complexité de la demande est repéré</li> <li>▪ L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces</li> <li>▪ Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée</li> <li>▪ Les règles de confidentialité et d'éthiques sont respectées</li> </ul>
<b>1.4 TRAITER LA DEMANDE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et mobiliser les ressources utiles</li> <li>▪ Apporter une réponse adaptée</li> <li>▪ Construire une réponse personnalisée en termes d'orientation, d'information, de conseils et d'accompagnement</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des informations, des outils et des relais professionnels internes ou externes sont mobilisés à bon escient</li> <li>▪ Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures</li> <li>▪ La réponse est adaptée à la demande</li> </ul>
<b>1.5 GERER LES FLUX</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les paramètres générant du flux</li> <li>▪ Mesurer l'impact du flux sur l'attente</li> <li>▪ Repérer les signes de tensions générées par l'attente</li> <li>▪ Accompagner l'attente du public</li> <li>▪ Hiérarchiser les activités pour organiser l'attente</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux</li> <li>▪ Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte</li> <li>▪ Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnes et en particulier avec le personnel de sécurité</li> <li>▪ Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente</li> </ul>
<b>1.6 GERER LES CONFLITS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repérer les signes de tension susceptibles de déboucher sur un conflit</li> <li>▪ Interagir pour désamorcer la tension, le conflit</li> <li>▪ Mettre en œuvre les solutions pour résoudre le conflit</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les signes de tensions sont repérés</li> <li>▪ Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions</li> <li>▪ Des solutions adaptées sont apportées à la résolution de conflits</li> </ul>

# LES ATTENDUS EN BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

## BLOC 2 : GERER L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS ORGANISATIONNELLES

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<b>2.1 GERER L'INFORMATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Repérer les sources d'information</li> <li>▪ Contrôler l'information</li> <li>▪ Actualiser une base de données</li> <li>▪ Sélectionner l'information utile au service</li> <li>▪ Mutualiser l'information nécessaire à la continuité du service</li> <li>▪ Rendre compte de l'activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposer d'une base de données actualisée</li> <li>▪ Traiter et transmettre une information utile et fiable</li> <li>▪ Contribuer à la qualité des prestations internes et externes</li> <li>▪ Participer efficacement à la mise en œuvre de projet</li> <li>▪ Remonter des informations en temps voulu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation</li> <li>▪ Le système d'information est utilisé de manière efficace</li> <li>▪ Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité</li> </ul>
<b>2.2 GERER DES PRESTATIONS INTERNES ET EXTERNES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les prestations inhérentes aux activités d'accueil</li> <li>▪ Formaliser une demande et/ou une offre de prestations</li> <li>▪ Assurer le suivi d'une prestation</li> <li>▪ Mesurer la qualité des prestations et proposer d'éventuelles améliorations</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée</li> <li>▪ La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives</li> </ul>
<b>2.3 CONTRIBUER A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJET LIE A L'ACCUEIL</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appréhender les enjeux du projet</li> <li>▪ Participer à la réalisation et à la coordination du projet</li> <li>▪ Analyser la qualité de la contribution et transmettre les résultats au porteur du projet</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet</li> <li>▪ La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante</li> <li>▪ Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement</li> </ul>

# LES ATTENDUS EN BAC PRO METIERS DE L'ACCUEIL

## BLOC 3 : GESTION DE LA RELATION COMMERCIALE

COMPÉTENCES VISÉES	RÉSULTATS ATTENDUS	CRITÈRES ÉVALUATION
<b>3.1 CONTRIBUER AU DEVELOPPEMENT DE LA RELATION COMMERCIALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier les supports utiles à la relation commerciale</li> <li>▪ Repérer les caractéristiques du public</li> <li>▪ Appréhender l'offre de l'organisation</li> <li>▪ Situer l'offre de l'organisation sur son marché</li> <li>▪ Contribuer à l'amélioration de la connaissance du public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer une offre adaptée</li> <li>▪ Pérenniser la relation commerciale</li> <li>▪ Apporter une réponse adaptée aux situations d'insatisfaction</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les supports adéquats sont repérés</li> <li>▪ Les caractéristiques des produits et services sont connues</li> <li>▪ Les évolutions technologiques, environnementales, économiques et sociologiques du marché sont repérées</li> <li>▪ Le positionnement de l'organisation sur le marché est identifié</li> <li>▪ Le système d'information est enrichi</li> </ul>
<b>3.2 SATISFAIRE ET FIDELISER LE PUBLIC</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Co construire avec le public la solution adaptée à ses besoins</li> <li>▪ Finaliser la relation commerciale</li> <li>▪ Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation</li> <li>▪ Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d'insatisfaction</li> <li>▪ Mesurer l'efficacité des actions de fidélisation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le questionnement, les échanges, les reformulations permettent d'identifier clairement le besoin</li> <li>▪ Les échanges et la coopération avec le public permettent de proposer une offre, une solution adaptée</li> <li>▪ La relation commerciale est concrétisée</li> <li>▪ Les motifs de satisfaction et d'insatisfaction sont recensés et mis en évidence</li> <li>▪ Les actions de fidélisation sont pertinentes et leur suivi permet la pérennisation de la relation</li> </ul>
<b>3.3 GERER LES RECLAMATIONS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recueillir les réclamations</li> <li>▪ Interagir pour comprendre les motifs de réclamation</li> <li>▪ Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement</li> <li>▪ Rendre compte des situations rencontrées</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'écoute et les échanges permettent de comprendre les réclamations</li> <li>▪ Les motifs sont clairement identifiés</li> <li>▪ Une solution adaptée clairement expliquée permet d'apporter une réponse pertinente</li> <li>▪ La transmission des situations rencontrées est effectuée</li> </ul>



## Les éléments constitutifs du Livret de l'apprenant

### - Les fiches de liaison Lycée et Entreprise

**FICHE DE LIAISON Centre Formation vers ENI REPRISE**

**Période CFA N°4** du 09/05/2022 au 10/06/2021

Enseignant: **Mme MARECHAL (Professeure EP et Référente)**

- Appréciation Générale : \_\_\_\_\_

- Points à travailler : \_\_\_\_\_ Prof

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir-être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

Enseignant: **Mme GMAR (Professeure Principale Classe)**

Appréciation Générale : \_\_\_\_\_

Points à travailler : \_\_\_\_\_ Prof

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir-être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

File scolaire : \_\_\_\_\_

Doc de Suivi Prof

Centre de Formation



Pour votre info

**FICHE DE LIAISON ENTREPRISE vers Centre Formation**

**Période Entreprise N°1** du 04/10/2021 au 20/11/2021

TUTEUR, M. ....

Appréciation Générale : \_\_\_\_\_

Conseils et/ou Points à travailler : \_\_\_\_\_ MAÎTRES D'APPRENTISSAGE TUTEURS

	Insuffisant	A travailler	Bien	Très Bien
Savoir être et travail en équipe				
Ecoute et implication				
Respect et compréhension des consignes				
Préparation et connaissance technologique				
Réalisation pratique				

Doc de Suivi

ENTREPRISE



## - Le journal de bord de l'apprenant

**JOURNAL de BORD** - Activités réalisées en Entreprise | FICHE N° 14 - 55EM  
(Journal de pages que de semaines)

reprendre vos activités réalisées, les moyens et ressources qui vous ont été communiqués par votre responsable.  
 Ce journal de bord pour votre rapport d'activité Semaine 03 - Adresses du tableau des tâches présent en début de livret.  
 une semaine : « 05 mai / jour » - les activités réalisées seront notées par le Maître d'apprentissage  
 au titre de la compétence de « Rendre compte ». Ce document est à conserver obligatoirement et soigneusement.

**Bilan Hebdomadaire de mes activités :**

Partes du projet pour la réalisation, « Qu'est-ce qui m'a été donné pour faire (moyens, ressources, etc) » et que m'a-t-on demandé de faire » : « Qu'est-ce qui m'a été exigé »

SEMAINE 1 du ..... au .....

Doc de Suivi Obligatoire



## - Les éléments de positionnement

1/ conscience professionnelle

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL  
 METIERS DE LA LOGISTIQUE  
 DES ACTIVITÉS DE POSITIONNEMENT  
 DES ACTIVITÉS DE SERVICES EN LOGISTIQUE PROFESSIONNEL  
 N° 1

ACADÉMIE DE NANTES  
Élaboré  
 Évalué  
 Pédagogie

ACCEUIL

Rappel des objectifs visés par cette période de formation en milieu professionnel :

- Transmettre à l'apprenant les valeurs et la culture de l'entreprise pour faciliter son intégration
- Faire un parallèle entre le profil de l'apprenant et les attendus des métiers de l'organisation de transport de marchandises pour accompagner le jeune dans son parcours de formation.
- Proposer des activités en lien avec celles qui sont répertoriées dans le livret de PFMP de l'apprenant et notamment celles visant le jeune à développer ses compétences professionnelles et relationnelles en lien avec le référentiel du diplôme : accueil, conseil, vente, organisation d'événements.

**ETAPE 1 : POSITIONNEMENT DU TUTEUR au regard du développement de la conscience professionnelle**

	Conscience professionnelle (Savoir-être) : cocher la case ✓			Conscience professionnelle (Savoir-être) : cocher la case ✓	
	Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes		Des efforts sont attendus	Conforme aux attentes
Etre ponctuel			Avoir une attitude ouverte et souriante		
Etre assidu			Respecter le matériel		
Avoir une tenue vestimentaire adaptée			Appliquer les consignes		
Faire preuve de ponctualité			S'intégrer dans une équipe de travail		
Utiliser un langage adapté à l'entreprise			S'impliquer dans son travail		

Appréciation et conseils du tuteur

MAÎTRES D'APPRENTISSAGE TUTEURS

## 2/ Fiche des activités professionnelles

ACTIVITES PRINCIPALES CONFIEES	PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4
Apporter quelques éléments du contexte et de la complexité des activités	1	2	3	4
<b>DESCRIPTION ACTIVITES REALISEES :</b>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Accueillir les clients avec un bonjour, le sourire et proposer ses services « comment puis-je vous aider ? »</p> <p>Questionner pour découvrir les besoins.</p> <p>Informez sur les ateliers</p> <p>Informez sur la procédure d'inscription</p> <p>Donner les documents d'inscription</p> <p>Prendre congé avec une formule d'engagement</p>				
<b>A</b>				
<b>Commentaires et conseils :</b>				
Penser à personnaliser la relation et bien travailler la connaissance des prestations pour les conseiller				



## 3/ Fiche des activités détaillées professionnelles

Epreuve E3 : ACTIVITE PROFESSIONNELLE DETAILLEE		- Éléments plus spécifiques à chaque compétence	
<b>À CARACTÈRE</b>		<b>PROBLÉMATIQUE</b>	
Relationnel	<input checked="" type="checkbox"/>	Accueillir des adolescents qui veulent s'inscrire à une sortie cinéma organisée par la maison de Quartier	
Organisationnel	<input type="checkbox"/>		
Commercial	<input type="checkbox"/>		
DATE DE LA SITUATION	10 mars 2021	LIEU DE RÉALISATION	<input type="checkbox"/> en établissement scolaire <input checked="" type="checkbox"/> en PFMP (Entreprise) <input type="checkbox"/> à domicile (à préciser)
CONTEXTE DE RÉALISATION	Réel <input checked="" type="checkbox"/>	Simulé <input type="checkbox"/>	
COMPLEXITÉ	Simple <input checked="" type="checkbox"/>	Complexe <input type="checkbox"/>	
DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE			
<b>LE CONTEXTE DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE</b>			
<p>Description du cadre d'application</p> <p>Description des tâches</p> <p>À l'accueil de la maison de quartier d'XXXXXX, le chargé d'accueil renseigne les personnes qui se présentent sur les activités qui sont proposées à l'animation. La participation aux ateliers est soumise à adhésion à la maison de quartier et à inscription.</p> <p>Le chargé d'accueil doit accueillir les personnes, renseigner et proposer son aide s'il connaît les personnes. Il peut personnaliser l'accueil.</p> <p>Pour l'inscription à une activité il faut vérifier que les personnes soient bien adhérentes à la maison de quartier noter le numéro d'adhérent, puis il faut prendre leur nom prénom, un numéro de téléphone pour les joindre.</p>			
<b>LA PROBLÉMATIQUE ET LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE</b>			
<p>Matériel mis à disposition, outils à disposition, autres ressources</p> <p>LA PROBLÉMATIQUE : DÉTERMINER, CHERCHER, RÉAGIR</p> <p>Traitements : les données complètes, les dates, horaires, prix</p> <p>Pour cette tâche je dispose d'un ordinateur ou se trouve un fichier excel qui reprend le nombre de places disponibles pour l'activité, la date limite d'inscription, la personne organisatrice.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Je questionne le client pour savoir s'il est adhérent, je lui demande sa carte. Je lui demande à quelle activité il veut s'inscrire puis je consulte le fichier correspondant à cette activité. Je vérifie que les dates soient valides et qu'il y ait des places. Je reprends le numéro d'adhérent, le nom et les prénoms ainsi qu'un numéro de téléphone pour le joindre.</li> <li>Parfois le client n'a pas sa carte d'adhérent alors je cherche son nom dans le fichier des inscrits. Parfois l'activité est complète alors je dois informer le client que je le mets en attente.</li> </ul>			

## 4/Rosace de positionnement (en compétences transversales)

niveau de compétence		PALIER 1	PALIER 2	PALIER 3	PALIER 4
1. Organiser son activité	rôle organisationnel		Applique les éléments nécessaires à la réalisation de son activité	Adapte les éléments nécessaires à la réalisation de son activité ou à ses aléas	Prévoit les éléments nécessaires à la réalisation de son activité
2. Prendre en compte les règlements		Identifie les procédures de la structure	Applique avec de l'aide les procédures de la structure	Applique en autonomie les procédures de la structure	Analyse et propose des axes d'amélioration sur les procédures de la structure
3. Travailler en équipe		Identifie les modalités de fonctionnement de l'équipe	Situe le rôle des participants et sa position dans le groupe	Prend en compte les avis des membres de l'équipe et fait des propositions	Participe activement au travail de l'équipe et sait s'adapter au changement.
4. Mobiliser des ressources mathématiques		Effectue des calculs simples avec de l'aide	Effectue des calculs simples en autonomie et avec une procédure pour les calculs complexes	Réalise un raisonnement mathématique avec de l'aide	Réalise des raisonnements mathématiques en autonomie dans des situations diverses
5. Gérer les informations	rôle réflexif/actionnel	Identifie les informations mises à disposition	Vérifie la disponibilité des informations nécessaires à son activité	Sélectionne les informations utiles et pertinentes	Organise l'information et l'utilise de façon appropriée.
6. Agir face aux imprévus		Identifie et agit sur la présence d'un problème ou d'un événement imprévu.	Identifie le problème et propose une solution adaptée à son contexte	Identifie le problème et propose une solution adaptée à son contexte	Résout des problèmes courants dans son activité
7. Communiquer à l'oral	rôle communicationnel	Communique très partiellement (énoncé brève et incomplète) en situation d'échange et respecte les codes sociaux	Communique dans des interactions simples et respecte les codes sociaux	Communique dans des interactions variées.	Prend l'initiative de communiquer à son contact dans des interactions multiples et complexes à fort enjeu
8. Communiquer à l'écrit		Identifie les éléments clés d'un écrit informatif très court	Identifie les informations essentielles dans des textes courts de son environnement	Utilise la plupart des écrits nécessaires à son activité	Gère et traite des textes complexes et variés. Produit des écrits élaborés.
9. Prendre en compte les usages sociaux		Identifie les usages et codes élémentaires liés à son environnement professionnel	Applique les usages et codes de son environnement professionnel habituel	Applique les usages et codes de son environnement professionnel habituel en autonomie	
10. Utiliser des ressources numériques		Réalise des tâches élémentaires sur ou avec un outil numérique connu.	Utilise les fonctions de base de logiciels outils numériques.	Utilise régulièrement les ressources numériques en fonction de l'activité et de son contexte.	Personnalise les ressources numériques au service de sa situation et de ses besoins.
11. Construire son parcours professionnel	rôle réflexif personnel	Émet une ou plusieurs idées pour son projet professionnel	Confronte son projet professionnel aux réalités du vécu.	Définit et applique son	Planifie la ou les étapes de
12. Actualiser des savoirs et des modes d'apprentissage		Suit les prescriptions et consignes reçues. Pose des questions	Pose des questions et mobilise ses connaissances		



Ressource Tuteur et Apprenti  
« Site » des Compétences Transversales




En vous remerciant pour votre engagement dans la formation des jeunes  
Pour l'équipe pédagogique  
J.MARTIN



## Les épreuves constitutives du Diplôme BACCALAUREAT PROFESSIONNEL Métiers de l'ACCUEIL

Spécialité : <b>MÉTIER DE L'ACCUEIL</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			
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
<b>E1 Épreuve scientifique et technique</b> Sous-épreuve E11 : Économie-droit	U11	2 1	Ponctuel écrit CCF	2h30	Ponctuel écrit	2h30	CCF	
	U12	1				1 h		CCF
<b>E2 Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	U2	4	Ponctuel écrit	3h	Ponctuel écrit	3 h	CCF	
<b>E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil</b>		9						
Sous-épreuve E31 : Gestion de l'accueil multicanal	U 31	4	CCF		Ponctuel oral			
Sous-épreuve E32 : Gestion de l'information et des prestations	U32	4	CCF		Ponctuel oral			
Sous-épreuve E33 Prévention santé environnement	U33	1	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
<b>E4 Épreuves de langue vivante</b> Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	U41	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
	U42	2	CCF		Ponctuel oral	20 min (2)	CCF	
<b>E5 Épreuve de français, histoire géographique et enseignement moral et civique</b> Sous-épreuve E51 : Français	U51	2,5	Ponctuel écrit	2h 30	Ponctuel écrit	2 h 30	CCF	
	U52	2,5	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel écrit	2 h	CCF	
<b>E6 Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques</b>	U6	1	CCF		Ponctuel écrit	1h 30	CCF	
<b>E7 Épreuve d'éducation physique et sportive</b>	U7	1	CCF		Pratique		CCF	
<b>Épreuves facultatives (3)</b>	UF1 UF2		Ponctuel oral	20 min (2)	Ponctuel 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.

ACTIVITÉ	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<b>Activité 1 Accueil multicanal (conseil, information, orientation)</b>	<b>Bloc de compétences 1 Gérer l'accueil multicanal à des fins d'information, d'orientation et de conseil</b> - Gérer simultanément les activités - Prendre contact avec le public - Identifier la demande - Traiter la demande - Gérer les flux - Gérer les conflits	<b>Unité 31</b>
<b>Activité 2 Interface à des fins organisationnelles</b>	<b>Bloc de compétences 2 Gérer l'information et des prestations organisationnelles</b> - Gérer l'information - Gérer des prestations internes et externes - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil	<b>Unité U32</b>
<b>Activité 3 Interface dans la relation commerciale</b>	<b>Bloc de compétences 3 Gérer la relation commerciale</b> - Contribuer au développement de la relation commerciale - Satisfaire et fidéliser le public - Gérer les réclamations	<b>Unité U2</b>