

Académie	BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIER DE L'ACCUEIL – SESSION 2022 Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal Épreuve ponctuelle					
	N° d'inscription	Nom et prénom du candidat	Établissement de formation			
Critères d'évaluation			1	2	3	4
<b>Gérer simultanément les activités</b>						
Les activités et les priorités sont repérées.						
La collaboration et l'organisation permettent fluidité et efficacité dans la réalisation des activités.						
Repérer et gérer les aléas.						
<b>Prendre contact avec le public</b>						
Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur.						
Les salutations sont adaptées.						
<b>Identifier la demande</b>						
Le niveau de complexité de la demande est repéré.						
L'écoute, le questionnement, les échanges, les reformulations avec le visiteur sont efficaces.						
Les besoins sont cernés et la demande est clairement identifiée.						
Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées.						
<b>Traiter la demande</b>						
Des informations, des outils et des relais professionnels, internes ou externes, sont mobilisés à bon escient.						
Les échanges permettent de co-construire une réponse claire et satisfaisante qui intègre les procédures.						
La réponse est adaptée à la demande.						
<b>Gérer les flux</b>						
Les indicateurs de mesure sont pertinentes et adaptés à l'ampleur du flux.						
Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte.						
Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.						
Une organisation efficace permet d'optimiser le temps d'attente.						
<b>Gérer les conflits</b>						
Les signes de tension sont repérés.						
Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions.						
Des solutions adaptées à la résolution de conflits.						
<b>Note attribuée</b>			<b>/20</b>			

1 : Non maîtrisé ; 2 : Insuffisamment maîtrisé ; 3 : Maîtrisé ; 4 : Bien maîtrisé (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

L'évaluation à réaliser est une évaluation par profil ; aucun point n'est à attribuer par ligne.

Toutes les compétences ne sont pas nécessairement mobilisées dans les situations proposées.

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL**  
**Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l'accueil**  
**Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal**  
**Épreuve ponctuelle**

**Présentation des deux fiches sélectionnées par le jury (10 minutes)**

Fiche n° 1 :

Fiche n° 2 :

Fiche 3 :

Fiche 4 :

**Mise en situation d'accueil (10 minutes)**

Fiche choisie :

Mise en situation d'accueil :

Observations au regard des compétences évaluées :

**Entretien avec le candidat (20 minutes)**

Observations au regard des compétences évaluées :

**Réserves émises par la commission (fiches manquantes, degré d'acquisition des compétences...)**

**Observations générales**

**Signature des membres de la commission**

**Note attribuée**

**NOM et Prénom**  
**Qualité**

**NOM et Prénom**  
**Qualité**

**Épreuve E31 Gestion de l'accueil multicanal**  
**Descripteurs du niveau d'acquisition des compétences évaluées**

Aide à une évaluation des compétences par profil

1	2	3	4
Toutes les activités à conduire ne sont pas identifiées et ne sont pas priorisées.	Les activités sont repérées mais ne sont pas priorisées ; certaines activités ne sont ni identifiées ni priorisées.	Les activités sont identifiées et priorisées .	Les activités identifiées et priorisées permettent leur mise en œuvre de manière optimale.
Les activités sont très partiellement organisées et pas ou peu coordonnées avec l'équipe.	Les activités sont organisées mais sont partiellement coordonnées avec l'équipe ; les activités sont coordonnées avec l'équipe mais partiellement organisées.	Les activités sont organisées et coordonnées avec l'équipe.	Les activités organisées et coordonnées avec l'équipe permettent leur réalisation fluide et efficace.
Les aléas sont partiellement repérés et gérés de manière inefficace.	Tous les aléas sont repérés mais gérés de manière inefficace ; certains aléas sont repérés et gérés.	Les aléas sont repérés et gérés.	Les aléas repérés et gérés permettent la réalisation efficace de toutes les activités.
Les caractéristiques du public sont très partiellement repérées et ne permettent pas de situer le visiteur.	Les caractéristiques du public sont en partie repérées et permettent une identification approximative du visiteur.	Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer correctement le visiteur.	Le repérage des caractéristiques du public permet une prise de contact réussie.
Les salutations sont très succinctes.	Les salutations sont présentes mais non adaptées.	Les salutations sont adaptées.	Les salutations adaptées permettent une prise de contact efficace.
La demande est très partiellement repérée.	La demande est repérée mais son niveau de complexité mal appréhendé.	Le niveau de complexité de la demande est correctement repéré.	Le repérage du niveau de complexité de la demande contribue à la compréhension précise des attentes du public.
L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations sont très partiels et ne permettent pas d'identifier la demande.	L'écoute, le questionnement, les échanges et reformulations approximatifs permettent une identification partielle de la demande.	L'écoute, le questionnement, les échanges et les reformulations corrects contribuent à l'identification de la demande.	L'identification de la demande validée par le visiteur permet la compréhension précise de la demande.
Les besoins sont très partiellement cernés.	Certains besoins sont cernés, ce qui ne permet pas une identification complète de la demande.	Les besoins sont cernés et la demande identifiée.	Les besoins cernés, validés par le visiteur, permettent une identification précise et complète de la demande.
Les règles de confidentialité et d'éthique sont très partiellement respectées.	Certaines règles de confidentialité et d'éthique sont prises en compte.	Les règles de confidentialité et d'éthique sont respectées.	Les règles de confidentialité et d'éthique appliquées permettent une confiance accrue du public.

Les informations, outils ou relais professionnels sont très partiellement mobilisés pour traiter la demande.	Certaines informations, outils ou relais pertinents sont mobilisés pour traiter la demande ; certains moyens mobilisés ne le sont pas à bon escient.	Les informations, outils ou relais professionnels sont mobilisés à bon escient pour traiter la demande.	Les informations, outils ou relais professionnels mobilisés à bon escient contribuent à un traitement efficace de la demande.
Peu d'échanges pertinents et l'intégration très approximative des procédures ne permettent pas la co-construction d'une réponse satisfaisante à la demande.	Des échanges pertinents mais l'absence de respect des procédures ne permettent la co-construction d'une réponse complète à la demande ; le respect des procédures mais l'insuffisance des échanges ne permettent pas la co-construction d'une réponse pleinement satisfaisante.	Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante.	Les échanges et l'intégration des procédures permettent la co-construction d'une réponse claire et satisfaisante garantissant l'adaptation de la réponse à la demande et la confiance du public et de la hiérarchie.
La réponse n'est pas adaptée à la demande.	La réponse répond partiellement à la demande.	La réponse répond correctement à la demande.	La réponse correcte à la demande permet la satisfaction du public.
Les indicateurs de mesure sont peu pertinents et peu adaptés à l'ampleur du flux	Les indicateurs de mesure sont pertinents mais non adaptés à l'ampleur du flux.	Les indicateurs de mesure sont pertinents et adaptés à l'ampleur du flux.	Les indicateurs de mesure pertinents et adaptés à l'ampleur du flux contribuent à la gestion fluide des flux.
Les signaux d'alerte sont très partiellement repérés et pris en compte.	Les signaux d'alerte sont repérés mais partiellement pris en compte.	Les signaux d'alerte sont repérés et pris en compte correctement.	Les signaux d'alerte repérés et pris en compte contribuent à la gestion fluide des flux.
Insuffisamment d'actions sont menées pour accompagner l'attente, avec une collaboration très partielle avec d'autres personnels (et en particulier avec le personnel de sécurité).	Certaines actions sont conduites pour accompagner l'attente mais la collaboration avec le personnel de sécurité pourrait être renforcée.	Des actions efficaces sont menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration constructive avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité.	Toutes les actions menées pour accompagner l'attente, notamment en collaboration avec d'autres personnels et en particulier avec le personnel de sécurité, permettent une gestion optimale de l'attente.
Les signes de tension sont très partiellement repérés.	Certains signes de tension sont repérés.	Les signes de tension sont repérés.	Les signes de tension sont repérés et permettent une anticipation claire de la gestion des conflits.
Les interactions insuffisantes ou peu pertinentes ne permettent pas d'apaiser les tensions.	Les interactions permettent d'apaiser partiellement les tensions.	Les interactions pertinentes permettent d'apaiser les tensions.	Les interactions pertinentes permettant d'apaiser les tensions préservent de conflits ultérieurs.
Les solutions choisies sont peu adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions choisies sont partiellement adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions choisies sont adaptées à la résolution des conflits.	Les solutions adaptées à la résolution des conflits garantissent une gestion optimale de l'accueil.