**Annexe 3**

|  |  |
| --- | --- |
| Académie | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL** **MÉTIERS DE L’ACCUEIL - SESSION 2022****Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil****Épreuve E31 Gestion de l’accueil multicanal****Contrôle en cours de formation**  |
| **U31 Gestion de l’accueil multicanal** |
| **N° d’inscription** | **Nom et prénom du candidat** | **Établissement de formation** |
|  |  |  |
| **Critères d’évaluation** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Gérer simultanément les activités** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| **Prendre contact avec le public** |  |  |  |  |
| Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur |  |  |  |  |
| Les salutations sont adaptées |  |  |  |  |
| **Identifier la demande** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| **Traiter la demande** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| **Gérer les flux** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| **Gérer les conflits** |  |  |  |  |
| Les signes de tension sont repérés |  |  |  |  |
| Les interactions permettent d’apaiser les éventuelles tensions |  |  |  |  |
| Des solutions adaptées à la résolution de conflits |  |  |  |  |

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 en CCF** |
| **Situations professionnelles présentées**  |
| Observations au regard des compétences évaluées :  |
| **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 mal gérés. | Tous les aléas sont repérés mais mal gérés ; 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.  |