

Intitulés épreuves	<p>E31 : GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL BLOC 1 - COEF : 4</p>	<p>E32 : GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS BLOC 2 - COEF.4</p>
Contenu épreuves	<p>Examination des travaux professionnels du candidat (vécus ou observés) et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse.</p> <p>= book ou tout autre valorisation des compétences du candidat ;</p> 	<p>Examination des travaux professionnels du candidat (vécus ou observés) et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse.</p> <p>= book ou tout autre valorisation des compétences du candidat ; y compris notre connaissance des acquis de l'élève devenu candidat</p> 
Forme de l'épreuve	<p>ENTRETIEN PROFESSIONNEL EN ENTREPRISE des similitudes avec la VAE</p>	<p>Le jury se réunit et dresse le profil du candidat (ses acquis) au regard des attendus. Il n'y a pas de face à face avec le candidat</p>
Composition du jury	<p>1 professionnel et 1 enseignant du domaine professionnel qui établissent conjointement l'évaluation</p>	<p>1 professionnel (à défaut, un enseignant) et 1 enseignant du domaine professionnel</p>
Période évaluation	<p>PFMP 6</p>	<p>Fin année de la classe de Terminale</p>
Critère d'évaluation	<p>L'élève est invité à recenser des situations professionnelles qu'il a observées ou vécues en milieu professionnel sur des situations professionnelles d'accueil en face à face, d'accueil à distance par divers canaux ou de gestion de flux et de conflits.</p> <p>Les situations choisies par le candidat devront permettre de valoriser ces compétences et de montrer qu'il sait répondre aux attendus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer simultanément les activités <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les activités et les priorités sont repérées ▪ La collaboration et l'organisation permettent la fluidité et l'efficacité dans la réalisation des activités - Prendre contact avec le public <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les caractéristiques du public sont repérées et permettent de situer le visiteur ▪ Les salutations sont adaptées - Identifier la demande <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le niveau de complexité de la demande est repéré 	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer l'information <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les informations recueillies sont pertinentes, fiables et utiles à l'organisation ▪ Le système d'information est utilisé de manière efficace ▪ Le compte rendu d'activités permet la continuité du service et le suivi de l'activité - Gérer des prestations internes et externes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les besoins en prestations sont identifiés et la réponse est adaptée ▪ La qualité de la prestation est évaluée et fait l'objet, le cas échéant, de mesures correctives - Contribuer à la mise en œuvre de projet lié à l'accueil <ul style="list-style-type: none"> ▪ L'action menée répond de manière efficace aux enjeux du projet ▪ La coordination entre les acteurs impliqués garantit une action performante ▪ Les points forts et les points d'amélioration sont repérés et communiqués formellement

Intitulés
épreuvesE31 : GESTION DE L'ACCUEIL MULTICANAL
BLOC 1 - COEF : 4

- 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'éthiques 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 pertinents 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 tensions sont repérés
 - Les interactions permettent d'apaiser les éventuelles tensions
 - Des solutions adaptées sont apportées à la résolution de conflits

Pièces à
transmettre
au jury final

- Grille d'évaluation
- Attestations de PFMP ou certificat de travail

E32 : GESTION DE L'INFORMATION ET DES PRESTATIONS
BLOC 2 - COEF.4

Vigilance :

- **On n'évalue pas l'élève au regard de son « métier d'élève » mais on évalue sa capacité à être un professionnel compétent.**
- **Importance de garder des traces et une mesure des progrès réalisés**

- Grille d'évaluation
- Attestations de PFMP ou certificat de travail

Nécessité d'harmoniser, en équipe, les positionnements réalisés : quel est le profil d'un candidat à qui on attribue 10 ou 13 ou 17.... Ou 7 ?