**SITUATION 1 : Diagnostic de la fonction accueil**

Le dossier est composé :

**A° D’un rapport d’étonnement** (2 pages maximum) : Conçu par le candidat, il résulte d’observations personnelles, exercées alors qu’il était en période de formation en milieu professionnel.

Il permet d’apporter un regard nouveau sur l’organisation. Ce rapport se décompose en 3 parties :

1° L’observation : le rapport présente les protagonistes, le lieu, le moment, cherche à éclaircir la situation. Le rapport d’étonnement se doit d’être spontané, il reflète la première impression du rédacteur. Il n’est en rien un rapport technique.

2° L’analyse : L’analyse est personnelle, les propos sont argumentés et documentés. Le rédacteur se pose les questions classiques : QQOQCP.

3° La conclusion : le rédacteur peut poser une ou des solutions au problème. En tout état de cause, il doit inciter le lecteur à s’interroger et à chercher des solutions.

(proposition ci-dessous )

Proposition de modèle :

**EPREUVE E 31 – ANALYSE D’UNE FONCTION ACCUEIL ET PROJET D’AMELIORATION**

**RAPPORT D’ETONNEMENT**

**1/ Analyse de la situation (repérage d’un dysfonctionnement)**

Je m’interroge…je suis étonné (e) par :

|  |  |
| --- | --- |
| **Quoi ?***Quel est le problème ?* |  |
| **Qui ?***Quelles sont les personnes concernées par le problème* |  |
| **Où ?***Où rencontre-t-on le problème ?* |  |
| **Quand ?***Depuis quand le problème existe ?* |  |
| **Comment ?***Comment s’est-on aperçu du problème ?* |  |
| **Pourquoi ?***Pourquoi est-ce un problème ?**Pourquoi faut-il remédier à ce problème ?* |  |

**2/Contacts (effectués dans l’entreprise)**

**3/ Conclusion : Quelle(s) solution(s) possible(s) ?**

|  |
| --- |
|  |

**Exemple concernant un dysfonctionnement dans une agence bancaire**

**1/ Analyse de la situation (repérage d’un dysfonctionnement)**

Je m’interroge…je suis étonné (e) par :

|  |  |
| --- | --- |
| **Quoi ?***Quel est le problème ?* | L’attente de la clientèle est trop importante au sein de l’agence bancaire pendant les heures de forte affluence. De nombreux clients (dont des personnes âgées) restent debout en attendant leur prise en charge par un conseiller. |
| **Qui ?***Quelles sont les personnes concernées par le problème* | Les clients de la banque :* Les clients actuels
* Les clients potentiels qui entrent pour la 1ère fois dans l’agence
 |
| **Où ?***Ou rencontre-t-on le problème ?* | Dans le hall de la banque |
| **Quand ?***Depuis quand le problème existe ?* | Depuis la rénovation de l’agence il y a environ 6 mois. |
| **Comment ?***Comment s’est-on aperçu du problème ?* | Les clients mécontents se sont plaints soit directement au conseiller, soit par l’intermédiaire de la « boite à suggestions » située à l’entrée du hall d’accueil. |
| **Pourquoi ?***Pourquoi est-ce un problème* *Pourquoi faut-il remédier à ce problème ?* | Les clients actuels peuvent quitter l’agence et se tourner vers la concurrence ;Les clients potentiels risquent de ne pas attendre leur prise en charge et sortir insatisfaits de la banque.De plus, les conseillers sont confrontés à des réclamations, des mécontentements liés à cette attente trop longue.Pour lutter contre la perte éventuelle des clients actuels et la baisse du CAPour augmenter le CA grâce aux clients potentielsPour limiter le stress du personnel d’accueilPour ne pas nuire à l’image de marque de l’agence |

**2/ Contacts :**

Le chef d’agence et les conseillers pour faire part du dysfonctionnement constaté

**3/Conclusion : Quelle(s) solution(s) possible(s) ?**

|  |
| --- |
| * Créer un espace d’attente
* Créer un panneau lumineux qui informe la clientèle du temps d’attente et rediriger la clientèle vers un numéro d’appel permettant de prendre un RV
* Augmenter l’effectif du personnel (revoir les plannings) sur les heures d’affluence
* Etc.……….
 |