

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL ACCUEIL RELATIONS CLIENTS ET USAGERS



EUVE E2

LES ATTENTES INSTITUTIONNELLES

- Cette épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à **analyser** une situation professionnelle, **maitriser** les outils et techniques à mettre en oeuvre pour **résoudre** un problème ou répondre à des questions relatives à cette situation.

Philosophie de rédaction

- La structure doit être différente de ce qui existait auparavant pour distinguer clairement ce nouveau baccalauréat professionnel « Accueil-Relation clients et usagers » de l'ancien baccalauréat professionnel « Services ».
- Afin de donner plus d'**autonomie** au candidat et de lui permettre de conduire une analyse du contexte proposé, le questionnement sera induit dans les documents professionnels fournis. Il s'agira de poser la problématique du contexte d'où en découlera les situations problèmes qui feront le corps de l'étude de cas avec un fil conducteur tout au long du sujet.
- Exemple de problématique

Avant

Série de documents



Consignes dictées

Partie 1
Partie 2
Partie 3
Partie 4

Exécution du travail



Annexes
à rendre

Aujourd'hui

Série de documents



Compétences
transversales

Compétences
Disciplinaires
professionnelles

Mission à accomplir



Réalisation du travail

Composantes

Deux types de documents professionnels fournis :

- **Les « incontournables »** liés à l'entreprise, au poste de travail (fiche procédures, cahier des charges de l'entreprise, charte d'accueil...)
- **Les « complémentaires »** permettant de réaliser le travail demandé.
- On limitera le nombre d'annexes à rendre avec la copie sauf dans le cas d'activités quantitatives complexes comme par exemple un devis et ce, dans le but de privilégier l'analyse et la rédaction des candidats.
- *Des copies écran pourront être utilisées par exemple dans le cadre de la gestion des plannings de salles.*

RAPPELS

Pour les candidats scolaires et apprentis

- **Durée** : 4 heures
- **Forme** : L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur une ou plusieurs **situations-problèmes** liées à l'exercice de la profession. Elle prend appui sur des **documents destinés à situer le contexte et nécessaires à la résolution du cas.**

◎ **Contenu** : L'épreuve couvre l'ensemble des activités et tâches suivantes :

Activité 3

- **La gestion de la fonction accueil**
- T32.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil
- A33 La permanence, la continuité, la qualité du service accueil
- T33.1 La transmission (ou réception) des consignes et des informations aux agents qui assurent la continuité de l'accueil
- T33.2 La participation à la démarche qualité de l'accueil

Activité 4

- **La vente de services ou de produits associés à l'accueil**

Activité 5

- **Les activités administratives connexes à l'accueil**

Présentation de l'organisation

Contexte professionnel
de l'organisation

Contexte professionnel
du candidat

Première partie du sujet

Le descriptif :

- de l'organisation
 - du poste
 - des fonctions de l'agent d'accueil
-
- du contexte professionnel dans lequel exerce l'agent d'accueil

plaquette, organigramme, description du poste d'accueil plans et tous autres documents utiles, présentation de son offre, de la typologie des clients (notion de clients internes et externes), la concurrence, description de l'accueil dans l'établissement avec une focal sur le poste d'accueil (fiche de procédures, charte d'accueil)



La gestion courante de l'accueil

Deuxième partie du sujet

Les tâches à réaliser quotidiennement par l'agent d'accueil sont inscrites dans un document de liaison comme le carnet de liaison, feuille de route...



Les documents relatifs à cette gestion courante : *procédures d'accueil, document de liaison, feuille de route...*

Troisième partie du sujet

La mission spécifique

Les tâches spécifiques comme l'organisation d'un événementiel, la rédaction d'un courrier professionnel à l'issue d'une réclamation client, par exemple

Les documents afférant à cette mission spécifique :

courrier d'un client, ...

