



BAC PRO ARCU

EPREUVE E2

RAPPELS INSTITUTIONNELS

- **Durée** : 4 heures
- **Contenu** : L'épreuve couvre l'ensemble des activités et tâches suivantes :

A32 Le suivi des activités d'accueil

- T3.2.2 La contribution à l'analyse qualitative et quantitative des activités liées à l'accueil

A33 La permanence, la continuité et la qualité du service à l'accueil

- T3.3.1. La transmission des consignes et des informations aux agents
- T3.3.2. La participation à la démarche qualité de l'accueil

A4 La vente de services ou de produits associés à l'accueil

A5 Les activités administratives connexes à l'accueil

RAPPELS INSTITUTIONNELS (suite)

Le **contexte professionnel** est décliné de la façon suivante :

- présentation de l'entreprise,
 - présentation du poste d'accueil,
 - présentation des activités de l'agent d'accueil
- avec tous documents professionnels permettant de présenter l'offre, la clientèle, l'accueil et le poste d'accueil.

Exemple

PRESENTATION DE L'EPREUVE ECRITE

La déclinaison du travail du candidat se réalise autour de deux missions :

- ❑ la gestion courante
- ❑ La mission spécifique

- ❑ EXEMPLE

Composantes du sujet

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.
- ◉ Peu d'annexes à rendre pour le candidat et ce, dans le but de privilégier l'analyse et la rédaction des candidats.

Philosophie de rédaction

- ◉ Plus d'autonomie au candidat avec un questionnement induit dans les documents professionnels fournis.
- ◉ Une problématique du contexte posée d'où découlera les situations problèmes qui feront le corps de l'étude de cas avec un fil conducteur tout au long du sujet.