**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****Épreuve ponctuelle** **Fiche d’activités** |
| **Nom et prénom du candidat** | **Établissement de formation** |
| **Contexte professionnel (type d’entreprise/d’organisation)** |
| **Contexte d’accueil (locaux, environnement, procédures, poste de travail, données et supports liés à l’accueil…)**  |
| **Fiche traitée(cocher la fiche concernée)** |
|  Fiche 1 - Situations professionnelles d’accueil en face à face avec des degrés de complexité variés Fiche 2 - Situations d’accueil à distance par divers canaux Fiche 3 - Situations de gestion de conflits significatives des métiers de l’accueil |
| **Cadre dans lequel les activités sont décrites (cocher la situation concernée)** |
|  Situation vécue en milieu professionnel |  Situation observée en milieu professionnel |  Situation simulée en centre de formation |
| Période de l’activité décrite : |
| **Description de la (ou des) situation(s) professionnelle(s) :** | **Compétences ciblées** **(à cocher)** Gérer simultanément les activités Prendre contact avec le public Identifier la demande Traiter la demande Gérer les flux Gérer les conflits |