**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 |