NOM Prénom : Classe :

Établissement scolaire :

Dates de la PFMP concernée :

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPTE-RENDU D’ACTIVITE PROFESSIONNELLE n°**  *à présenter sur un support numérique* | |
| **BLOC 1**  **Gérer l’accueil multicanal à des fins d’information, d’orientation et de conseil** | **ACTIVITES**  **Accueil multicanal**  **(Information, orientation et conseil)** |
| * Gérer simultanément les activités * Prendre contact avec le public * Identifier la demande * Traiter la demande * Gérer les flux * Gérer les conflits |  Identification, caractérisation du public accueilli   Analyse, étude de la demande   Traitement de la demande  - Information  - Orientation, réorientation  - Aide, conseil, accompagnement   Gestion des flux   Gestion de conflit   Gestion simultanée des activités |

|  |  |
| --- | --- |
| **Intitulé de l’activité professionnelle** |  |
| **Organisation concernée** |  |
| **Date de l’activité** |  |
| **Condition de réalisation1** | 🞏 en autonomie  🞏 accompagné(e)  🞏 en observation |
| **Objectif de l’activité** | *Description des résultats attendus, etc...* |
| **Contexte de l’activité** | *Quelle est la nature de la demande ?* |
| **Lieu(x) de l’activité** |  |
| **Acteurs** | *Qualifier le/les acteur(s) ayant participé à cette activité, relations entre les acteurs* |
| **Description de l’activité** | ***Décrire en 40 lignes minimum***  *Les conditions de réalisation de la situation professionnelle*  *Les moyens à disposition : outils, délais, personnes ressources.*  *La réalisation : démarche, choix, décisions, essais.*  *Le traitement : les éléments utilisés pour réaliser l’activité*  *(L’organisation, le service l’environnement de travail, les outils utilisés).*  **Attention dans cette partie l’élève doit s’attacher à décrire une situation particulière voire complexe avec un usager ou un client et non pas décrire une démarche générale ou habituelle** |
| **Contraintes de l’activité** | *Décrire les contraintes, obstacles rencontrés et la gestion de ces contraintes.* |
| **Résultat(s) obtenu(s)** | *Sur le plan professionnel (client satisfait ? client fidélisé ?) et justifier* |
| **Proposition(s) d’amélioration** |  |
| **Bilan personnel** | *Analyse de votre action : les réussites, les difficultés, …*  *Analyse de vos acquis (ce dont vous êtes maintenant capable après avoir fait cette activité)* |
| **Liste des annexes** | *A chaque fiche doit être joint une ou plusieurs annexes (documents d’entreprise) en lien direct avec l’activité décrite* |

1 Cocher les cases correspondantes