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