|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Insérer ici le nom de l’établissement | **FICHE CONTRAT DE POSTE : CAISSIER** | **BAC PRO CSR** | **SESSION 20**………. |
| **Fiche d’autoévaluation et de suivi des acquis – Epreuve professionnelle E3 / U3 - Organisation et mise en œuvre d’un service** | | | |
| **1 seul pôle concerné par la fiche POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | | | |
| **Nom prénom de l’élève** | | | |
| **Travail de l’élève : complétez le tableau** | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Afficher l'image d'origine  **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C1-3.7 Facturer et encaisser EP32 / BEP EP2** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en place le poste Caisse :  - Contrôler le stock de consommables (Papier A4, factures, encre imprimante, rouleau papier TPE…)  - Contrôler l’état de marche des équipements (TPE, logiciels, imprimantes…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les outils techniques modernes (PC, logiciel, TPE, Pad, écran tactile…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler le fond de caisse avant et après le service |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler la conformité des bons de commandes délivrés et des prestations commandées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Enregistrer les ventes sur les logiciels dédiés à la gestion de l’unité commerciale |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etablir et contrôler la facturation des prestations commandées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Remettre les factures à la demande |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réceptionner et contrôler la conformité des encaissements effectués et des règlements saisis |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les différents modes de règlement (espèces, chèques, CB, différés, offerts…) et les moyens techniques adaptés (TPE) pour encaisser |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Effectuer les opérations de clôture de caisse (ventilation, balance, journal de caisse, remise des fonds, … |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupes E22 SD1** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en place le poste Caisse, Réception Accueil, Réservations |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en charge les communications téléphoniques |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en charge les réservations en direct ou par téléphone |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Enregistrer la réservation sur le support adapté (PC, cahier de réservations, Cardex…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les disponibilités réelles et les contraintes de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Optimiser et gérer la capacité d’accueil en fonction de la prestation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Personnaliser l’accueil selon les règles professionnelles |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler la conformité de l’information délivrée par rapport à la demande initiale |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler la conformité des informations reçues (nom, date, nombre, service AM/PM, observations…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Reformuler les informations reçues et valider la réservation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’entretien |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Transmettre les états des réservations aux différents services |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les procédures de phoning et confirmer les réservations |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

Caisse – 2017/18 - 1

Remarque : en Seconde Pro, seules 3 CO sont à évaluer : C1-1.1 Gérer les réservations (sur fiches contrat MH et Caissier) / C1-1.2 Accueillir la clientèle / C1-1.3 Recueillir les besoins et attentes de la clientèle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** suite | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle suite** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C1-1.2 Accueillir la clientèle EP32 / BEP EP2** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en charge les clientèles en tenant compte des profils (clients, fournisseurs, tiers) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’accueil |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Recueillir les informations relatives aux clients (nom, nombre…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte la situation des réservations |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Orienter la clientèle dans l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Développer et adopter une expression verbale et non verbale de qualité (sourire, bienveillance, courtoisie, SBAM…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle EP32 / BEP EP2** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Repérer les éléments verbaux et non verbaux permettant de déterminer le profil et/ou les attentes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier les besoins et attentes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rédiger les formulaires d’accueil et de prise en charge adaptés : fiche de transmission, note à faire suivre… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Communiquer les informations aux différents services |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’entretien |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJECTIFS PERMANENTS** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les objectifs observés ou mis en œuvre | | | J’évalue les objectifs mis en œuvre | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les objectifs permanents. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| Compléter les fiches techniques de préparation du TP et les fiches produits |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Evoluer avec la tenue vestimentaire professionnelle adaptée |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter les règles d’hygiène personnelle liées aux métiers HR |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Autoévaluer son travail, contrôler et apporter les modifications appropriées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre et respecter les procédures de mise en place et de respect des règles d’hygiène et de sécurité liées au poste |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les objectifs, les consignes techniques et commerciales de l’entreprise HR |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Défendre et respecter les intérêts économiques et commerciaux de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter un état d’esprit et comportement professionnel positifs favorisant l’enrichissement personnel et d’autrui (élèves, clients, personnels, professeurs…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CAISSE – 2017/18 - 2