**Annexe 2**

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**

**Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**

**E31 Gestion de l’accueil multicanal**

**Épreuve ponctuelle**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **U31 Gestion de l’accueil multicanal** | | | | | | |
| **N° d’inscription** | | **Nom et prénom du candidat** | | | **Établissement de formation** | |
|  | |  | | |  | |
| **Vérification de la conformité du dossier** | | | | | | |
| ***Conformité administrative*** | | | | | | |
|  | | | | OUI/NON | | Observations |
| * Attestation des PFMP | | | |  | |  |
| * Certificats de travail + attestation du nombre d’heures de formation | | | |  | |  |
| ***Conformité pédagogique*** | | | | | | |
| ***Les fiches*** | | | | | | |
| Fiches | Intitulé de la fiche | | | OUI/NON | | Observations |
| Fiche n° 1 |  | | |  | |  |
| Fiche n° 2 |  | | |  | |  |
| Fiche n° 3 |  | | |  | |  |
| Fiche n° 4 |  | | |  | |  |
| ***Les compétences*** | | | | | | |
|  | | | | OUI/NON | | Observations |
| Gérer simultanément les activités | | | |  | |  |
| Prendre contact avec le public | | | |  | |  |
| Identifier la demande | | | |  | |  |
| Traiter la demande | | | |  | |  |
| Gérer les flux | | | |  | |  |
| Gérer les conflits | | | |  | |  |
| **U31 Gestion de l’accueil multicanal** | | | | | | |
| Observations générales | | | | | | |
| Dossier vérifié le | | | | | | |
| **Signature des membres de la commission de vérification** | | | | | | |
| Nom, Prénom, Qualité | | | Nom, Prénom, Qualité | | | |