**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 |