Fiche ressource N°9

**Fiche descriptive de situation d’accueil en face à face – Bac Pro ARCU**

*Cette fiche, utilisée en baccalauréat professionnel Accueil, relation clients et usagers a pour principal objectif de permettre aux élèves de décrire une situation d’accueil vécue lors d’une PFMP. Exploitée particulièrement dans le cadre certificatif, cette production peut également servir de base de travail en formation et faire l’objet d’une analyse réflexive individuelle ou collective.*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Intitulé de la situation |  | | | | | | |
| Organisation concernée |  | | | | | | |
| Situation | 🞏 Vécue | 🞏 Observée | | | | Date ………………….. | |
| Domaine de l’accueil | 🞏 Événementiel | | 🞏 Sédentaire | 🞏 Transport | | | |
| Tâches du référentiel | 🞏 T11.1  🞏 T11.2  🞏 T12.1 | | 🞏 T12.2  🞏 T12.3  🞏 T12.4 | | 🞏 T12.5  🞏 T13.1  🞏 T31.1 | | 🞏 T31.2  🞏 T31.3  🞏 T32.1 |
| Les contextes | - L’organisation et son offre de services  - Le poste d’accueil  L’espace d’accueil, l’équipement  Les personnes accueillies  Les procédures, les supports, les consignes, la tenue vestimentaire  - La situation  Contraintes ou consignes spécifiques | | | | | | |
| Les acteurs | Statut (interne en cas de situation observée / interne), qualification des acteurs, caractéristiques des acteurs, historique de la relation entre les acteurs. | | | | | | |
| l’objet de l’échange | La nature de la demande (quoi ?) et des enjeux de l’échange (pourquoi ?) | | | | | | |
| Description de L’échange | Les grandes étapes (chronologie des faits, description des échanges, illustration du langage verbal et du langage non verbal des acteurs, des comportements….)  Les outils et supports d’information éventuellement mobilisés | | | | | | |
| Les résultats obtenus | Les productions éventuellement réalisées  La relation instaurée  La satisfaction de la demande | | | | | | |
| Liste des annexes | Tout document utile à la compréhension du contexte ou de la situation | | | | | | |