|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  **MÉTIERS DE L’ACCUEIL – SESSION 2022**  **Épreuve E3 Pratiques professionnelles liées à l’accueil**  **Épreuve E31 Gestion de l’accueil multicanal**  **Épreuve ponctuelle** | | | |
| **N° d’inscription** | | **Nom et prénom du candidat** | | **Établissement de formation** |
|  | |  | |  |
| **FICHE-SCÉNARIO de MISE EN SITUATION D’ACCUEIL**  **(À remettre au candidat avec les deux fiches choisies lors de la mise en loge)**  **20 minutes de préparation** | | | | |
| Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous : | | | | |
| **Intitulé de la situation d’accueil retenue par la commission :** | | | **Fiche n°** | |
| Modifications apportées par la commission à la situation initiale et documentation éventuellement fournie | | | | |
| Contexte de l’accueil | |  | | |
| Consignes d’accueil | |  | | |
| Contexte de la situation  - lieu  - temps | |  | | |
| Acteurs1 | |  | | |
| Événements pendant l’échange2 | |  | | |
| 1 *Qualification, demande, résultats attendus, stratégie, humeur (modification du comportement du visiteur…)*  *2 Exemple : Arrivée intempestive d’un nouveau visiteur, appel téléphonique…* | | | | |

**Annexe 4**