|  |  |
| --- | --- |
| **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**