

Passeport professionnel complété à partir d'une situation professionnelle réalisée en PFMP

1

1. L'élève saisit sa fiche d'activité

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL GESTION ADMINISTRATION	
Titre de la fiche	Accueil et orientation de visiteurs
Date de réalisation	20/03/2013
Lieu de réalisation	<input type="radio"/> en établissement de formation (Lycée, CFA...) <input checked="" type="radio"/> en PFMP <input type="text" value="Entreprise"/> <input type="radio"/> autre (pré <input type="text" value=""/> Entreprise Administration Collectivité Association Commerçant Artisan
Contexte de réalisation	<input checked="" type="radio"/> Réel <input type="radio"/> Simulé
Conditions de réalisation	<input checked="" type="radio"/> Autonomie <input type="radio"/> Accompagné <input type="radio"/> Observé

2. Il choisit la classe qui se réfère à la situation qu'il a réalisée. À partir de la sélection, les complexités et les aléas apparaissent et il peut cocher selon le cas les éléments nécessaires.

Correspondance avec le référentiel	3.1.2 Production d'informations structurées 3.1.3 Organisation et mise à disposition des informations 3.2 Gestion des modes de travail 3.2.1 Organisation et suivi de réunions 3.2.2 Gestion des flux de courriers 3.2.3 Gestion des flux d'appels téléphoniques 3.2.4 Gestion d'espaces collaboratifs 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources 3.3.1 Orientation et information des visiteurs 3.3.2 Maintien opérationnel des postes de travail et aménagement d
Compétence associée :	3.3.1.1 INSTALLER UN CLIMAT RELATIONNEL ADAPTÉ À LA DEMANDE
Complexités	<input type="checkbox"/> Importance des flux de visiteurs <input checked="" type="checkbox"/> Dispersion géographique des locaux <input type="checkbox"/> Gestion des temps d'attente <input type="checkbox"/> Barrages et sélectivité à l'accueil <input type="checkbox"/> Accueil de visiteurs étrangers
Aléas	<input type="checkbox"/> Espace en travaux <input type="checkbox"/> Indisponibilité des interlocuteurs demandés <input checked="" type="checkbox"/> Visiteur égaré <input type="checkbox"/> Manque d'informations à apporter <input type="checkbox"/> Dérapages relationnels

3. Il décrit la situation qu'il a réalisée avec le contexte, les conditions, les productions, l'analyse de son action et les compétences qu'il a acquises.

SAISIE DE LA FICHE

1 - Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

- Description du cadre (l'organisation, le service)
- Description des tâches demandées, les résultats attendus

J'ai été affectée à l'accueil de la société DELL basée à MONTPELLIER qui fabrique des ordinateurs. ma tutrice, Mme CHABBERT m'a demandé d'accueillir les visiteurs tout en continuant la mise à jour du fichier des numéros de téléphone internes de l'entreprise.

2 - Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

- Moyens à disposition, outils à disposition, délais, personnes ressources
- La réalisation : Démarche, choix, décisions, essais
- Traitement : Les éléments complexes, les aléas, incidents, imprévus

Pour accueillir les visiteurs et les orienter, je disposais du plan des locaux, des agendas partagés des chefs de service, des n° de téléphone internes, d'un standard téléphonique, d'un ordinateur et d'une banque d'accueil.
 Pour accueillir les visiteurs, je leur disais bonjour, je leur demandais qui ils voulaient voir et je leur indiquais le bureau de la personne.
 La société est très grande et les locaux sont dispersés. J'ai eu à orienter un visiteur qui s'était perdu.

3 - Les productions résultant de la situation professionnelle : Résultats et productions obtenus

J'ai pu orienter des visiteurs grâce aux documents dont je disposais.

4 - Analyse de l'action menée (réussites, difficultés)

J'ai réussi à orienter les visiteurs même celui qui s'était perdu. Au début, j'ai eu du mal car, comme les locaux sont grands, je n'arrivais pas à me situer dans l'entreprise. Ensuite, comme c'était toujours les mêmes personnes qui étaient demandées, je m'en suis bien sortie.

5 - Décrivez votre compétence

Je sais accueillir et orienter un visiteur à l'aide d'un plan des locaux, d'un organigramme de l'entreprise.

Vous ne pourrez ajouter des fichiers que lors de l'édition de cette fiche, une fois celle-ci enregistrée.

Poursuivre

4. Il peut, le cas échéant, rattacher la situation au BEP MSA.

Si vous le souhaitez, vous pouvez rattacher votre situation professionnelle au BEP MSA. Pour cela, veuillez sélectionner l'activité de BEP, modifier votre saisie si besoin et enregistrer de nouveau votre situation.

OK

5. Il recherche dans la liste, l'activité qui correspond.

CHOIX DE L'ACTIVITÉ ASSOCIÉE AU BEP

BEP MSA R5 - Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère] ▼

Aucune attache vers le référentiel

- BEP MSA O1 - Suivi et approvisionnement des stocks de fournitures et des consommables
- BEP MSA O2 - Contribution au maintien en état de fonctionnement des équipements disponibles
- BEP MSA O3 - Mise à jour et rangement des dossiers
- BEP MSA O4 - Enregistrement et sauvegarde des documents, des dossiers numériques
- BEP MSA O5 - Gestion du courrier électronique
- BEP MSA O6 - Repérage de la circulation d'informations, de documents au sein de la structure
- BEP MSA R1 - Recueil des consignes de travail
- BEP MSA R2 - Transmission des informations au sein de la structure
- BEP MSA R3 - Restitution au supérieur hiérarchique du travail réalisé, des problèmes rencontrés
- BEP MSA R4 - Diffusion de documents internes
- BEP MSA R5 - Accueil de visiteurs, réception d'appels téléphoniques de clients, d'usagers, en français [ou dans une langue étrangère]

Enregistrer et quitter

Enregistrer et continuer