

Lycée de l'Hautil
1 Rue Gabriel Fauré
95280 Jouy-le-Moutier

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

2^{ème} situation : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

PROJET D'AMELIORATION DE LA FONCTION ACCUEIL

CANDIDAT

NOM :

PRENOM :

Identification de l'entreprise

Titre

Illustration (image/photo)

INTRODUCTION

Présentation du stagiaire, des PFMP effectuées....

I/ LA NATURE DU PROJET

A/ LE CONTEXTE DE LA FONCTION ACCUEIL

L'entreprise :

Présentation des produits et des services offerts, les prix, la clientèle, la concurrence, les engagements qualité.

Le personnel :

Organigramme, fiche de poste du chargé d'accueil, compétences/ répartition des tâches, consignes et procédures à suivre

L'espace accueil

*Description très brève des zones d'accueil (espace commun/zone ou salle d'attente/ automates/matériels/supports, documentation mise à disposition...
illustration à l'aide de photo ou schéma*

Le poste de travail

Description : outils matériels supports et logiciels (expliquer leur utilité et les tâches effectuées)

B/ BESOINS EXPRIMÉS

Rappel des préconisations de la feuille de route

Problématique et nature du projet retenues par la commission

*Reprendre l'intitulé qui figure sur **la feuille de route** (remise par la commission lors de l'épreuve orale E31 1^{ère} situation à la fin de la PFMP 5).*

Reprendre les résultats

Reprendre les conseils

Identification du besoin

Constat

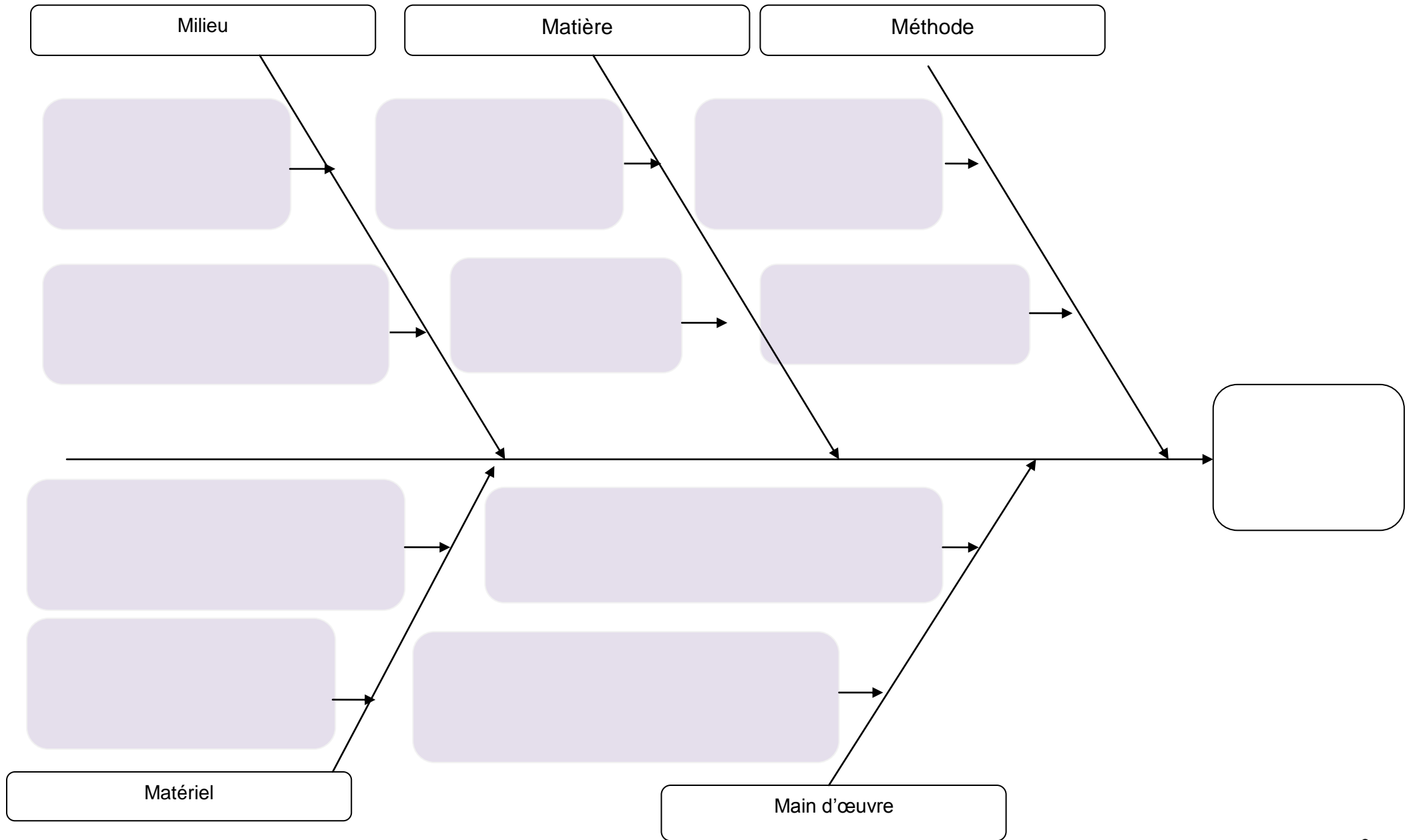
Origine du besoin (de la clientèle, du personnel, des partenaires...)

Nature du besoin : entretiens, réclamations ou suggestions, statistiques (enquêtes, tableau de bord...)

Identification des causes du dysfonctionnement de la fonction accueil

Expliquer les causes de dysfonctionnement rencontrées et utiliser le diagramme d'Ishikawa

Diagramme d'ISHIKAWA
L'arbre des causes



II/ SOLUTIONS PRECONISEES

Présenter la ou les solutions à envisager

Attention ! Les solutions ne sont pas les améliorations présentées dans le diagnostic mais des propositions en vu d'améliorer le dysfonctionnement

Enumérer 3 solutions :

Solution 1 :

Solution 2 :

Solution 3 :

Comparaison des solutions

SOLUTIONS	POINTS FAIBLES	POINTS FORTS
1		
2		
3		

3 points faibles et 3 points forts

III/ LA (LES) SOLUTIONS RETENUE(S)

A/ Argumentation

LA SOLUTION RETENUE :

Argumenter et expliquer la solution retenue (Plan, schéma, photo, devis si nécessaire, respect des consignes et des préconisations de la FEUILLE DE ROUTE)

La solution alternative/ Complémentaire

Argumenter et expliquer pourquoi la retenir si la première solution choisie n'est pas retenue

Les conséquences du projet

Expliquer les incidences / les apports du projet au niveau :

- matériel : réaménagement, installation, déplacement...
- humain (personnel, dans le service, dans l'entreprise, pour la clientèle)
- financier : achat à effectuer, coût, chiffre d'affaires,

B / Les contraintes

Humaines

Le personnel : formation du personnel, aménagement du travail, nouvelles tâches, redéfinition de postes...

La clientèle : information, communication, renseignement à fournir, explications à apporter...

Techniques

(Organisationnelle, de temps,...)

Lister les étapes de réalisation de la solution retenue (planning ou diagramme de Gantt)

Juridiques

Respect des lois (loi sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite) et des normes en vigueur, autorisations à obtenir, certificats de conformité, contrats à élaborer, assurances à contracter, Normes ISO, règles ergonomiques, mesures de sécurité, droit à l'image, protection des marques, des logos (propriété intellectuelle).

Financières

Rappel du budget alloué

*Estimation du coût (grille tarifaire, devis, catalogue (**au moins 3**), dépouillement de ces offres à faire, élaboration **d'un tableau comparatif...**)*

Exemples de coût : coût de formation, coût de l'équipement, coût d'installation ou d'aménagement, coût de fonctionnement et de maintenance, coût du crédit si emprunt, cout de la location...)

Tableau comparatif

Fournisseur (coordonnées)	A	B	C
Désignation			
Quantité			
Prix (unitaire) HT			
Sous total HT			
Livraison frais de port			
TVA			
Sous total TTC			
Choix			

CONCLUSION/BILAN

Difficultés et solutions

- *Quelles sont les difficultés que j'ai pu éprouver lors de la réalisation de mon projet ?*
- *Quelles sont les solutions que j'ai pu trouver et mettre en œuvre pour y faire face ?*

Règles à tirer de l'expérience

- *Quelles sont les compétences que j'ai pu acquérir à l'occasion de cette expérience ?*

Personnelles

Professionnelles

ANNEXES