

ACADÉMIE de	Mention Complémentaire Accueil Réception			PFMP n°																															
	E3 - SUIVI et ÉVALUATION des PÉRIODES de FORMATION en ENTREPRISE par CCF			du au																															
ÉTABLISSEMENT		ÉLÈVE			ENTREPRISE																														
		NOM			Hôtel																														
		Prénom			Lieu																														
E3 1.1 COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES																																			
Activités réalisées (à compléter par le stagiaire)	Ref. objectif	Conditions d'exécution		OBJECTIFS DE FORMATION (barrer les objectifs non évalués)	ÉVALUATION				Proposition de note 1.1																										
		Avec consigne	En autonomie		TI	I	B	TB																											
				ACCUEIL ET COMMUNICATION	① Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client					<table border="1"> <tr> <td></td> <td>TI</td> <td>I</td> <td>B</td> <td>TB</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>x</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>=</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>=</td> <td colspan="4"></td> </tr> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> A B </div>		TI	I	B	TB		0	1	2	3	x					=					=				
	TI	I	B		TB																														
	0	1	2		3																														
x																																			
=																																			
=																																			
					② Informer et renseigner le client																														
					③ Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise																														
				COMMERCIALISATION	④ Vendre le produit chambre et les services de l'établissement																														
					⑤ Assurer le suivi de la relation commerciale																														
					⑥ Appliquer les procédures commerciales du service																														
				ADMINISTRATION	⑦ Traiter le dossier client de la réservation au départ																														
					⑧ Appliquer les procédures administratives du service																														
					⑨ Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel																														

Mettre une croix dans la colonne correspondant à l'évaluation

TI = très insuffisant

I = insuffisant

B = Bien

TB = Très bien

MC Accueil Réception	SUIVI ET ÉVALUATION DES PFMP
E3 – 1.2 ATTITUDES PROFESSIONNELLES	

Objectifs		Indicateurs		Objectifs		Indicateurs	
1	Mettre en oeuvre des qualités relationnelles	TI	Ne va pas au devant du client	6	Gérer son activité sans aide extérieure	TI	Prend parfois des initiatives inadaptées
		I	Fait preuve de timidité, commet des maladresses			I	Manque d'initiative mais recherche de l'aide
		B	Applique les techniques d'accueil correctement, établit une relation			B	Exécute correctement les consignes
		TB	A une présence active et stimulante, est à l'écoute			TB	Fait preuve d'autonomie dans les limites de sa compétence
2	Communiquer oralement	TI	A des difficultés d'expression avec la clientèle, n'est pas écouté	7	Déterminer son champ d'intervention	TI	Ne cherche même pas, agit sans réfléchir
		I	S'exprime avec maladresse, écoute passivement			I	A des difficultés pour trouver les éléments utiles à son action, pour une tâche simple
		B	S'efforce d'améliorer son expression, transmet l'information			B	Réussit pour une tâche simple, avec aide ponctuelle
		TB	S'exprime correctement et cherche toujours à progresser			TB	Sait identifier les éléments utiles à un ensemble de tâches
3	S'adapter aux méthodes de travail	TI	Ne sait pas faire un choix adapté, se détermine difficilement	8	Traiter les incidents les plus courants, anticiper les aléas	TI	Ne remédie pas aux incidents
		I	Analyse difficilement une situation			I	Se remet difficilement en question lors d'un incident
		B	Sait s'adapter			B	Reconnaît ses compétences et ses limites
		TB	Exploite toutes les ressources en tenant compte des contraintes			TB	A une attitude constructive, en tire profit
4	S'organiser en fonction des contraintes	TI	Est inorganisé	9	S'intégrer dans une équipe de travail	TI	Ne fait pas d'effort pour s'intégrer
		I	A des difficultés pour s'organiser			I	Passe inaperçu, effacé
		B	Perd parfois du temps par manque d'organisation			B	Apprécié, bonne intégration
		TB	Sait s'organiser et demande conseil à bon escient			TB	Très apprécié, intégration active
5	Apprécier son action	TI	Ne s'interroge même pas	10	S'impliquer dans son travail	TI	Suit difficilement le rythme, laisse souvent les autres faire son travail
		I	A du mal à découvrir ce qui est valable et non valable dans son travail			I	Suit le mouvement
		B	S'interroge sur son travail et essaie de tirer parti de sa réflexion pour progresser			B	Participe activement
		TB	Fait preuve de discernement dans son travail, pose des questions pour comprendre et évoluer			TB	A un enthousiasme communicatif, peut devenir un élément moteur

Pour chaque objectif, entourer la case correspondant à l'évaluation : TI=Très insuffisant I=Insuffisant B=Bien TB=Très bien

Proposition de note 1.2	TI	I	B	TB		Note 1.2 non arrondie /8
	0	1	2	3		
	X					
	=					
					a	
					b	

SYNTHÈSE de l'ÉVALUATION des PFMP	1.1 Compétences professionnelles	/12	NOTE non arrondie
	1.2 Attitudes professionnelles	/08	
			/20

Date de l'évaluation :

PROFESSEUR

TUTEUR

Cachet de l'entreprise

Prénom
NOM

Signature