

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (Contrôle en cours de formation)

Coefficient 2

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes



Établissement :

Nom, Prénom du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

M/Mme fonction organisation

M/Mme professeur de (mentionner la spécialité)

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
1. Rapport d'étonnement : - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation)					/ 12
2. Diagnostic : - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles					/ 20
3. Communication : - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses					/ 8
TOTAL					/ 40

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Appréciation obligatoire notée au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil

1^{ère} situation : Diagnostic de la fonction accueil CCF

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note reçue par le candidat /20

Observations du jury :

1. Rapport d'étonnement

2. Diagnostic

3. Communication

Nom et signature des examinateurs

-

-