

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

2ème situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Date :

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE

Durée 30 minutes maximum



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 | |
| Projet : nature, solution(s) proposée(s) - Identification du besoin - Pertinence de la mise en relation du projet avec le contexte organisationnel - Pertinence et qualité de la ou des préconisation(s) (solutions alternatives et complémentaires) - Mise en relation pertinente des solutions avec les préconisations et consignes énoncées dans la feuille de route - Evaluation pertinente des incidences du projet en termes de moyens humains, financiers et matériels - Respect des contraintes (ressources humaines, budget, temps) | | | | | / 12 |
| Communication orale : - Formulation claire du projet - Structuration pertinente de l'exposé - Respect du temps - Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - Qualité de l'argumentation - Utilisation du vocabulaire approprié | | | | | / 20 |
| Communication écrite : - Respect des règles de présentation professionnelle - Respect de la structure du dossier en trois parties (nature du projet, préconisation de solutions, proposition argumentée du choix d'une (ou des) solutions) - Pertinence des outils utilisés (fonctionnalités du texteur, tableur, grapheur) - Qualité de la rédaction et de la présentation du dossier | | | | | / 8 |
| TOTAL | | | | | / 40 |

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

| | |
|---|------|
| Nom et signature de la commission d'interrogation | / 40 |
| | / 20 |

Appréciation obligatoire notée au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers
Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil

2^{ème} situation : Projet d'amélioration de la fonction accueil

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note reçue par le candidat /20

Observations du jury :

1. Projet

2. Communication Orale

3. Communication Ecrite

Nom et signature des examinateurs

-

-