



Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration
(Épreuve ponctuelle)

Coefficient 4

1 ^{ère} phase : Présentation du dossier 2 ^e phase : Entretien	Date :
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE	Durée 30 minutes
  Région académique NOUVELLE-AQUITAINE	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 :					
Projet : nature, solution(s) proposée(s) - 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 possible					/ 20

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

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
3. Projet : nature, solution(s) proposée(s)					
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)					/ 24
4. Communication orale					
- Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration pertinente de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Respect du temps - Écoute et pertinence des réponses lors de l'entretien - Qualité de l'argumentation					/ 14
5. 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					/ 10
TOTAL					/ 80
TOTAL /20					/ 20

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant – Placez les croix au centre de chaque colonne