

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF Épreuve ponctuelle

Coefficient 2

GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE

Durée 35 minutes maximum

Académie de Bordeaux

Etablissement :

Nom, Prénom du candidat :



Région académique
NOUVELLE-AQUITAINE

N° du candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

-
-

Date :

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
<p>Simulation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des fonctionnalités du standard - Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique - Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage - Respect des consignes de qualification et filtrage - Pertinence de l'information ou du conseil donné - Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit - Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Qualité, clarté et précision de l'expression orale 					/ 24
<p>Entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact - Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration - Objectivité de l'analyse de sa prestation 					/ 16
TOTAL					/ 40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 : Accueil au téléphone

CCF

Épreuve ponctuelle

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs
-
-