

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION Contrôle en cours de formation

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

1 ^{ère} situation : accueil en face à face		Coefficient 1			
GRILLE D'ÉVALUATION – ÉPREUVE ORALE		Durée 20 minutes maximum			
Académie de Bordeaux 	Établissement :	Nom, prénom du candidat :			
		N° du candidat :			
Composition de la commission d'interrogation :					
-					
-					
Date :					
Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
Situation choisie et modifiée par la commission - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil					/12
Simulation - Respect des procédures et des consignes - Qualité de l'attention portée au sens du service à l'image transmise - Adaptation, pertinence des interventions (fond) - Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés - Adaptation des comportements - Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie - Clarté et précision de l'expression orale					/16
Entretien - Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs - Objectivité de l'analyse de la prestation - Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)					/12
Variété des domaines : pénaliser					
• la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport				-2	
• la non couverture de l'accueil événementiel				-2	
Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes					
• 6 ou 7				-2	
• Moins de 6				-4	
• Absence des 3 situations d'accueil				-2 par situation manquante	
					/40

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

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil – Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

Contrôle en cours de formation

Nom et Prénom du candidat

N° du candidat

Etablissement de formation

Membre de la commission d'interrogation

Note obtenue par le candidat

/20

Observations du jury

Nom et signature des membres de la commission d'interrogation

-

-