

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face

GRILLE D'ÉVALUATION

Épreuve ponctuelle – Épreuve orale

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

Coefficient 2

Durée 25 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 | |
| <p>Situation choisie et modifiée par la commission</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel - Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil | | | | | /08 |
| <p>Simulation</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 | | | | | /12 |
| <p>Entretien</p> <p>Sur la prestation fournie (accueil en face à face)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>Sur la pratique de l'accueil (tâches réalisées et niveau de compétences acquises)</p> | | | | | /10 |
| <p>Variété des domaines : pénaliser</p> <ul style="list-style-type: none"> • la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport -2 • la non couverture de l'accueil événementiel -2 | | | | | |
| <p>Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 ou 7 -2 • Moins de 6 -2 • 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

Épreuve ponctuelle

Fiche d'évaluation

| | |
|----------------------------|----------------|
| Nom et Prénom du candidat | N° du candidat |
| Établissement de formation | Date |

Note obtenue par le candidat /40

Observations du jury

Sur l'accueil en face à face :

Sur la pratique de l'accueil (activités exercées et niveau de compétences atteint):

Nom et signature des membres de la commission d'évaluation

-
-