

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	Académie De Bordeaux	Session
CANDIDAT NOM : Prénom :	Coefficient 4	CCF
ENTREPRISE :	Tuteur : Fonction :	

Première Partie : Contact Téléphonique (Coef. 2)

Temps de Préparation : 20 minutes

Temps de réalisation du contact : 5 minutes

Situation n°1 : CONTACT TÉLÉPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
Phase 1 : Préparation du contact à partir d'une fiche d'appel					
- Rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté					/8
- Enumérer avec pertinence les points à traiter					/8
TOTAL 1					/ 16
Phase 2 : Réalisation du contact par téléphone					
- Respecter les phases de la communication téléphonique					/8
o Obtenir le bon interlocuteur					
o Saluer, se présenter,					
o Présenter l'entreprise,					
o Identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné,					
o Définir l'objet du contact					
o Présenter les points à traiter					
o Conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner)					
- Maîtriser l'expression orale					/8
o Le langage et l'expression orale : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel					
o Disponibilité et convivialité					
- Relever les conclusions du contact					/4
- Choisir le mode de transmission					/4
TOTAL 2					/24
TOTAL (1+ 2)					/40

Deuxième Partie : Contact par écrit (Coef. 2)

Temps de réalisation : 40 minutes maximum

Situation n°2 : CONTACT PAR ÉCRIT	TI	I	S	TS	Notation
Réaliser le contact par écrit					
- Rechercher et sélectionner des informations					/6
- Déterminer le mode de transmission					/4
- Rédiger le message					/14
o Qualité de la présentation,					
o Qualité de l'expression écrite (clarté, syntaxe et orthographe),					
o Utilisation d'un vocabulaire professionnel					
o Contenus conformes à la situation professionnelle donnée					
- Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire					/8
- Exploiter un carnet d'adresses					/4
- Envoyer le message					/4
TOTAL 3					/40

¹ TI : très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : Très satisfaisant

Grille Récapitulative EP1 :

Total des situations : 1 + 2	TOTAL/80	
	Note :/20	
Appréciation globale du candidat	<i>Noms</i>	<i>Visas</i>
	<i>Le professeur :</i>	
	<i>Le tuteur :</i>	
	<i>Date :</i>	