

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers	Académie De Bordeaux	Session
CANDIDAT	Coefficient 8	CCF Sur le lieu de formation en entreprise
NOM :		
Prénom :	Tuteur : Fonction :	
ENTREPRISE :		

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise (Coefficient 5)					
Phase 1 : Accueil et information (coef. 2)					
Accueillir le client ou l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....)				/40
Informar le client ou l'utilisateur (recherche de l'information, sélection de l'information.....)					
Adopter une attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité....)					
Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur					
Phase 2 : Vente (Coef. 3)					
Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur				/60
Écouter activement le client, l'utilisateur					
Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)					
Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)					
Rechercher l'accord du client					
Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)					
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien					
Sous-Total :				/100

Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)

(Coefficient 3)

Durée de l'entretien : 15 minutes maximum

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
Présenter les caractéristiques de l'environnement professionnel (profil de clientèle, structure de l'unité commerciale, zone de chalandise.....), économique (marché, offre...), juridique (forme juridique.....)				/60
Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat					

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

Grille Récapitulative EP2 :

Total situation 1 + 2	TOTAL/160	
	Note :/20	
Appréciation globale du candidat	<i>Noms</i>	<i>Visas</i>
	<i>Le professeur :</i>	
	<i>Le tuteur :</i>	
	<i>Date :</i>	