



BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers  
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur  
1<sup>ère</sup> partie : contact téléphonique

Grille d'évaluation en FORME PONCTUELLE – coefficient 2

ACADÉMIE DE BORDEAUX	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date

1 <sup>ère</sup> partie : CONTACT TELEPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées</li></ul></li><li>• <b>Qualité de la communication téléphonique</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Qualité de l'échange téléphonique : obtenir le bon interlocuteur, saluer, se présenter, présenter l'entreprise, identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné, formuler le message ou la consigne, conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner)</li></ul></li><li>• <b>Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel</li></ul></li><li>• <b>Professionalisme du comportement</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Disponibilité et convivialité</li><li>○ Adaptation des langages et paralangage</li></ul></li><li>• <b>Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Relevé des conclusions et transmission</li><li>○ Mise à jour des données</li></ul></li><li>• <b>Aptitude à rendre compte de ses travaux</b></li><li>• <b>Justification de la démarche professionnelle</b></li></ul>					
<b>TOTAL</b>					<b>/40</b>

TI : Très insuffisant

I : Insuffisant

S : Satisfaisant

TS : Très satisfaisant

Appréciation globale du candidat :	
Membre de la commission d'interrogation :	Signatures
-	
-	



**BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers**  
**EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur**  
**2<sup>ème</sup> partie : contact téléphonique par écrit**

Grille d'évaluation en FORME PONCTUELLE – coefficient 2

<b>ACADÉMIE DE BORDEAUX</b>	<b>SESSION</b>
<b>CANDIDAT (nom et prénom)</b>	<b>Date</b>

<b>Réalisation du contact par écrit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Pertinence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations)</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Qualité et pertinence des travaux écrits</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Qualité de la présentation</li> <li>♦ Respect des règles de syntaxe et d'orthographe</li> <li>♦ Utilisation d'un vocabulaire professionnel</li> <li>♦ Contenus conformes à la situation professionnelle donnée</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire</li> <li>♦ Exploitation d'un carnet d'adresses</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Aptitude à rendre compte de ses travaux</b></li> <li>▪ <b>Justification de la démarche professionnelle</b></li> </ul>					
	<b>TOTAL</b>				

TI : Très insuffisant

I : Insuffisant

S : Satisfaisant

TS : Très satisfaisant

<b>Appréciation globale du candidat :</b>	
<b>Membre de la commission d'interrogation :</b>	<b>Signatures</b>
-	
-	

ACADÉMIE DE BORDEAUX	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date
ENTREPRISE	Tuteur : Fonction

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
<b>1<sup>ère</sup> partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (30 minutes)</b>					
<b>Simulation 1 : Accueil et information (durée 15 minutes)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comportement professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Accueil du client, de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur...)</li> <li>♦ Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...)</li> <li>♦ Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiatives, implication</li> </ul> </li> </ul>					..... / 40
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation</li> </ul> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Application des règles de savoir-vivre, confort du client</li> </ul> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Remontée des informations</li> </ul> </li> </ul>					
<b>Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Comportement professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...)</li> <li>♦ Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur</li> <li>♦ Posture professionnelle adaptée</li> </ul> </li> </ul>					..... / 60
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Présentation du produit, du service</li> <li>♦ Réponses aux questions et objections courantes</li> <li>♦ Conclusion de l'entretien de vente (recherche de l'accord du client, vente additionnelle, encaissement, prise de congé)</li> </ul> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualité de l'argumentation et de l'écoute</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Écoute active du client, de l'utilisateur</li> <li>♦ Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections)</li> </ul> </li> </ul>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien</li> </ul> </li> </ul>					
<b>2<sup>ème</sup> partie : Entretien avec la commission sur l'environnement professionnel</b>					
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					
<b>Total situation 1 + 2</b>				<b>Total : ..... / 160</b>	
				<b>Note : ..... / 20</b>	
<b>Observation du jury</b>	<b>Noms</b>			<b>Visas</b>	
	Tuteur :				
	Professeur :				