

PRECONISATIONS POUR LA CERTIFICATION

EP1 : EPREUVE PROFESSIONNELLE LIEE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Epreuve en CCF ou en forme ponctuelle

*L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve orale et écrite.
L'épreuve se subdivise en deux parties :*

- ❖ ***La situation 1 est évaluée en fin de classe de seconde professionnelle.***
- ❖ ***La situation 2 est évaluée durant le premier semestre de la classe de première professionnelle.***

SITUATION 1 : CONTACT TELEPHONIQUE

(Coefficient : 2)

- ❖ *Durée totale 20 minutes maximum :*
 - *Temps de préparation 15 minutes.*
 - *Temps de réalisation du contact 5 minutes.*
- ❖ **Le candidat est en situation d'émission d'appel.**
- ❖ *Un professeur de spécialité est en situation de récepteur et un autre en situation d'évaluateur.*
- ❖ *Le candidat dispose d'une fiche d'appel téléphonique qui n'est pas évaluée.
Cette fiche est à compléter par le candidat avec la documentation fournie.*
- ❖ *Les professeurs préparent 3 à 5 sujets différents (suivi de commande, relance téléphonique, offres promotionnelles, relances d'impayés etc.....)*
- ❖ *Le candidat tire au sort le sujet ou la commission fait le choix de lui en proposer un.*
- ❖ *A la fin de l'épreuve, en concertation, les deux interrogateurs établiront la note finale.*

SITUATION 2 : CONTACT PAR ECRIT

(coefficient : 2)

- ❖ *Durée totale 40 minutes maximum.*
- ❖ *Le candidat est en situation d'épreuve écrite sur poste informatique ou non.*
- ❖ *Il dispose de la documentation concernant l'entreprise, la situation et d'un carnet d'adresses.*
- ❖ *Le candidat détermine le mode de transmission le plus adapté à la situation, rédige le message et l'envoi.*
 - *Exemple : pour un publipostage, compléter une enveloppe ; pour un courriel et un fax, stipuler la procédure d'envoi.*
- ❖ *Les professeurs préparent un sujet commun au centre de formation.*
 - *L'objet du contact s'appuie sur les exemples du référentiel A2T1C1.*

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

	Session : 20.....	CANDIDAT
		NOM : Prénom : Date de naissance :
CENTRE DE FORMATION :		

ÉPREUVE EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER			CCF
Situation n°1 : CONTACT TÉLÉPHONIQUE	Coefficient : 2	Durée : 20 minutes maximum	

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 - Énumérer avec pertinence les points à traiter					
TOTAL 1					/16
Phase 2 : Réalisation du contact par téléphone - Respecter les phases de la communication téléphonique - Obtenir le bon interlocuteur - Saluer, se présenter, - Présenter l'entreprise, - Identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné, - Définir l'objet du contact - Présenter les points à traiter - Conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner) - Maîtriser l'expression orale - Le langage et l'expression orale : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel - Disponibilité et convivialité - Relever les conclusions du contact - Choisir le mode de transmission					
TOTAL 2					/24
TOTAL (1+ 2)					/40

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

 	Session : 20.....	CANDIDAT	
		NOM : Prénom : Date de naissance :	
CENTRE DE FORMATION :			

ÉPREUVE EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER		CCF
Situation n°2 : CONTACT PAR ÉCRIT	Coefficient : 2	Durée : 40 minutes maximum

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

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

EVALUATION EN CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Préambule :

La PFMP N° 2 (mai) de 3 semaines est **certificative** et doit permettre de valider les compétences EP2.

SITUATION 1 : PRATIQUE DES ACTIVITES EN ENTREPRISE

(coefficient : 5)

La situation 1 est composée de deux phases distinctes qui sont évaluées à des moments différents :

- ❖ **Phase 1 : Accueil et information (coefficient : 2)**
- ❖ **Phase 2 : Activité vente (coefficient : 3)**
- ❖ Le professeur de spécialité et le tuteur se concertent pour définir les 2 phases de la situation d'évaluation :
 - Dates et créneaux horaires de positionnement et de notation.
 - Lieux : univers, rayon, espace d'accueil
 - Activités réelles ou simulées.
- ❖ Le tuteur positionne le candidat à l'issue des deux prestations : il coche chaque critère dans les colonnes (TI, I, S, TS), le professeur peut être présent.
- ❖ Le professeur de spécialité et le tuteur arrêtent conjointement une proposition de note.

SITUATION 2 : CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

(coefficient 3)

- ❖ *Durée totale 15 minutes maximum.*
- ❖ *L'entretien se déroule en 2 phases. La première phase de présentation dure 5 minutes, la seconde phase de questionnement dure 10 minutes :*
 - **Phase 1 : présentation des caractéristiques de l'environnement de l'organisation**
 - **Phase 2 : questionnement**
- ❖ *Une fiche signalétique de l'entreprise complétée lors de la deuxième période de PFMP, peut servir de support durant l'entretien.*
- ❖ *Elle est à compléter en fonction des caractéristiques de l'entreprise relative à la deuxième PFMP.*
- ❖ *Le candidat a la possibilité d'enrichir la fiche avec tous les documents qu'il jugera utile lors de l'entretien (organigramme, plan de la zone de chalandise, photographies, catalogue des produits, etc...).*
- ❖ *L'entretien a lieu au retour de la deuxième période de PFMP (la semaine suivante).*

EVALUATION EN FORME PONCTUELLE

- ❖ *La première partie consiste en une pratique **simulée** des activités d'accueil, d'information et de vente.*
- ❖ *La seconde partie porte sur la connaissance de l'environnement professionnel.*

BEP METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

	Session : 20.....	CANDIDAT NOM : Prénom : Date de naissance :
---	-------------------	---

CENTRE DE FORMATION :

ÉPREUVE EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE	Coefficient : 8	CCF
---	-----------------	-----

Critères de positionnement et d'évaluation *		TI	I	S	TS	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise						
• Phase 1 : Accueil et information						
o Accueillir le client ou l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....)						/40
o Informer le client ou l'utilisateur (recherche de l'information, sélection de l'information...)						
o Adopter une attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...)						
o Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur						
• Phase 2 : Vente						
o Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur						/60
o Écouter activement le client, l'utilisateur						
o Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)						
o Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)						
o Rechercher l'accord du client						
o Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)						
o Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien						
Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)						
o 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
o Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat						
Total situations 1 + 2 :						/160
Note :						/20

Appréciation globale du candidat	Noms	Visas
.....	Le professeur : Le tuteur : Date : le	

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

LES INDICATEURS D'EVALUATION EP2

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

<u>PRESENTER LES CARACTERISTIQUES</u>	
- <i>Présentation claire et complète</i>	TS
- <i>Présentation claire et incomplète</i>	S
- <i>Présentation confuse et incomplète</i>	I
- <i>Présentation trop succincte</i>	TI
	/30
<u>ENTRETIEN D'APPROFONDISSEMENT</u>	
- <i>Réponses complètes et pertinentes</i>	TS
- <i>Quelques réponses incomplètes</i>	S
- <i>Réponses superficielles</i>	I
- <i>Pas de réponse et /ou hors sujet</i>	TI
	/30

FICHE SIGNALETIQUE DE L'ENTREPRISE

1/ IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

- Raison sociale :
- Nom et qualité du responsable :
- Adresse :
- N° de Téléphone :
- N° de Télécopie :
- Adresse internet :
- Statut juridique de l'entreprise :
- Effectif :
- Activité principale exercée :
- Surface de vente :

2/ SITUATION GEOGRAPHIQUE DE L'ENTREPRISE

- Zone de chalandise ou zone d'activité :
- Atouts géographiques et commerciaux de l'implantation :

3/ POLITIQUE COMMERCIALE DE L'ENTREPRISE

- Produits proposés par l'entreprise dans la gamme ou l'assortiment :
- Les familles :
- Les marques principales :
- Modes d'approvisionnement :
- Le(s) canal(aux) de distribution :
- Politique de communication (publicités, promotions...) :
- Clientèle type (sexe, âge, PCS, fréquence d'achat...) :
- Méthode(s) de vente pratiquée(s) :
- Politique de prix :
- Services à la clientèle :
- Activités commerciales informatisées :

4/ COMPARAISON DE L'ENTREPRISE AVEC LA CONCURRENCE

- Principaux concurrents :
- Points forts et points faibles de l'entreprise par rapport à la concurrence :