

Objectifs et contenus de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat en matière de communication professionnelle avec un client, dans le cadre d'une activité de service. Elle permet l'évaluation des compétences figurant dans le domaine d'activité 4 du référentiel de certification (La promotion et la mise en œuvre des services de l'entreprise).

L'épreuve prend appui sur un « Dossier d'activités de services » élaboré par le candidat de manière individuelle durant sa formation ou dans le cadre de ses activités professionnelles. Ce dossier comporte 3 « Fiches descriptives d'activités de services », rédigées par le candidat selon un modèle défini nationalement. Chaque fiche décrit une activité de service (promotion ou mise en œuvre) de nature différente, à laquelle le candidat a participé, soit en autonomie, soit en compagnie d'un professionnel.

Modes d'évaluation

Evaluation par contrôle en cours de formation

L'épreuve orale, d'une durée de 30 minutes, est conduite par l'enseignant (ou le formateur) ayant eu en charge le candidat, dans le cadre de l'enseignement du domaine d'activité 4 du référentiel de certification. Dans toute la mesure du possible, le tuteur professionnel du candidat est associé à l'évaluation.

L'épreuve prend la forme d'un entretien avec le candidat, à partir des situations présentées dans son dossier d'activités de services. Cet entretien peut avoir lieu dès que le dossier du candidat est prêt et que l'enseignant (ou le formateur) estime, en accord avec le tuteur du candidat, que ce dernier maîtrise les connaissances, compétences et attitudes décrites dans le domaine d'activité 4 du référentiel.

L'épreuve peut indifféremment se dérouler dans l'établissement de formation du candidat ou en milieu professionnel.

L'enseignant (ou le formateur) choisit, parmi les 3 activités de services présentées dans le dossier du candidat, celle qui servira de base à l'entretien. Le candidat dispose d'un maximum de 10 minutes pour présenter, sous forme d'un exposé, le contexte organisationnel ainsi que la manière dont il a participé à cette activité.

Les 20 minutes restantes prennent la forme d'un dialogue qui doit permettre au candidat de montrer qu'il maîtrise les connaissances, compétences et attitudes relatives à la communication professionnelle et à la gestion de la relation avec un client. Ces 20 minutes constituent un maximum qui ne doit jamais être dépassé.

L'évaluation est conduite au moyen d'une grille d'évaluation définie nationalement.

Evaluation par épreuve ponctuelle – Durée 30 minutes

D'une durée de 30 minutes maximum, l'épreuve ponctuelle consiste en un entretien avec une commission composée de deux à trois personnes :

- un professionnel compétent par rapport au domaine d'activité 4,
- un ou deux enseignants (ou formateurs) chargés de l'enseignement :
 - de la « Communication professionnelle »,
 - et/ou des « Techniques professionnelles »,
 - et/ou de « l'Environnement Économique et Juridique ».