

Certification intermédiaire

BEP Métiers de la relation aux clients et
aux usagers

Bac Pro
Commerce

Bac Pro
Services

Bac Pro
Vente

LES ÉPREUVES DU BEP MRCU : 5 ÉPREUVES

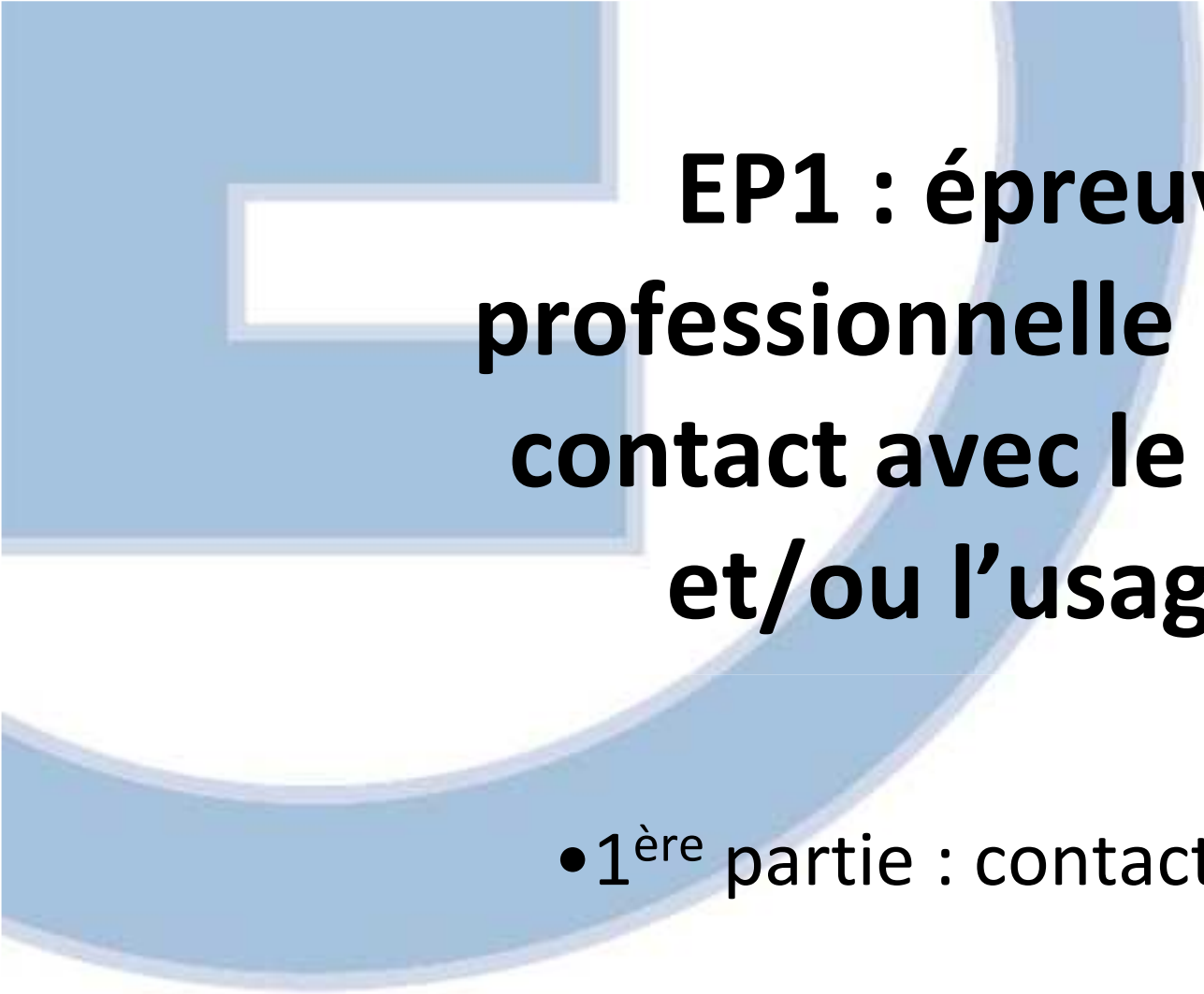
4 épreuves sur 5 sont en CCF

- Les épreuves du domaine général
- Les épreuves du domaine professionnel
- L'EPS

BEP MRCU : Les épreuves du domaine professionnel

**EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU
CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER**

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



EP1 : épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

- 1^{ère} partie : contact téléphonique
- 2^{ème} partie : contact par écrit

BEP MRCU

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Objectif de l'épreuve :

- Apprécier la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'utilisateur.

Contenu de l'épreuve :

- Elle évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité **A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers »**.

Critères d'évaluation :

- En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés à l'**activité A2**

BEP MRCU

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

- L'épreuve EP1 partie 1 se déroule en seconde professionnelle
- **L'épreuve EP1 partie 2 se déroule en fin de premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel**
- L'épreuve se déroule dans le centre de formation (CCF) ou en centre d'examen (forme ponctuelle)
- Formes de l'évaluation : **CCF** ou évaluation ponctuelle

BEP MRCU
EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU
L'USAGER

Première partie : Contact téléphonique

Le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel (simulé en ponctuel) avec un client ou un usager à l'aide **d'une documentation.**

Coefficient 2

A2T1 – La préparation du contact
A2T3 – La réalisation du contact par téléphone

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**
- La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité qui est en situation de récepteur et d'un autre en situation d'évaluateur
- Le candidat complète une fiche d'appel à partir de la documentation fournie (fichier prospects, agenda...). La fiche n'est pas évaluée.
- La commission d'interrogation prépare 3 à 5 sujets différents : suivi de commande, relance téléphonique...
- Le candidat tire au sort le sujet ou la commission fait le choix de lui en proposer un.
- A la fin de l'épreuve, la commission d'interrogation arrête la note à partir de la grille d'évaluation

Grille d'évaluation EP1 partie 1

Situation n° 1 : CONTACT TÉLÉPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
<p>Phase 1 : Préparation du contact à partir d'une fiche d'appel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté - Enumérer avec pertinence les points à traiter <p style="text-align: right;">TOTAL 1</p>					/16
<p>Phase 2 : Réalisation du contact par téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les phases de la communication téléphonique <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 - Choisir le mode de transmission <p style="text-align: right;">TOTAL 2</p>					/24
TOTAL (1+ 2)					/40

BEP MRCU

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Seconde partie : Contact par écrit

Le candidat prépare et réalise un ou plusieurs contacts écrits simulés ou réels avec un client ou un usager à l'aide d'une documentation.

Coefficient 2

A2T1 – La préparation du contact

A2T2 – La réalisation du contact par écrit

Durée totale :
40 minutes
maximum

- Le candidat dispose de la situation à traiter, de la documentation de l'entreprise (fiches produits, bon de commande, bon de livraison ...) et d'un carnet d'adresses
- Il détermine le mode de transmission le plus adapté à la situation , rédige le message et l'envoie
- Les professeurs de spécialité préparent un sujet commun au centre de formation
- L'objet de la situation est déterminé par le contenu du référentiel A2T1 : courriel, lettre commerciale....
- La note est arrêtée à partir de la grille d'évaluation.

Grille d'évaluation Ep1 partie 2

Situation n° 2 : CONTACT PAR ÉCRIT	TI	I	S	TS	Notation
<p>Réaliser le contact par écrit</p> <p>Rechercher et sélectionner des informations</p> <p>Déterminer le mode de transmission</p> <p>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</p> <p>Appliquer les règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire</p> <p>Exploiter un carnet d'adresses</p> <p>Envoyer le message</p> <p style="text-align: right;">TOTAL 3</p>					
					/40

EP2 : pratique de l'accueil, de l'information et de la vente

- **Situation 1** : pratique des activités en entreprise
- **Situation 2** : connaissance de l'environnement professionnel

BEP MRCU

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

Objectif de l'épreuve :

- Apprécier, **en milieu professionnel**, l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager et son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve :

- L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités A1 et A3.

Critères d'évaluation :

- En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés aux activités A1 et A3.

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

Conditions de conformité à la réglementation sur
les PFMP :

La durée de la **PFMP n°2** nécessaire pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de **3 semaines**, incluses dans les 6 semaines de PFMP prévues pour le BEP MRCU et les 22 semaines du baccalauréat professionnel.



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

Contrôle en cours de formation

Deux situations d'évaluation réalisées en fin
de classe de seconde professionnelle

BEP MRCU
EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA
VENTE
FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Situation 1 : Pratique des activités en entreprise - Coefficient 5

Le professeur chargé de l'enseignement professionnel et le tuteur en entreprise se concertent en début de PFMP pour définir les deux phases de la situation d'évaluation qui seront réalisées par le candidat durant sa PFMP.

Le tuteur en entreprise observe les prestations du candidat et **positionne** les niveaux de compétences atteints .

En fin de PFMP, **le professeur de spécialité et le tuteur** se concertent sur la base des positionnements effectués et **arrêtent conjointement une proposition de note.**

BEP MRCU

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

Situation 1 : Pratique des activités en entreprise - Coefficient 5

Phase 1. Activité «Accueil et information»

Réalisation par le candidat d'un accueil et d'une information, réels ou simulés, d'un client ou d'un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Coefficient 2

Phase 2. Activité «Vente»

Réalisation par le candidat d'une vente réelle ou simulée à un client ou à un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Coefficient 3

EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente CCF

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise					
Phase 1 : Accueil et information					
Accueillir le client ou l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....)				/40
Informé le client ou l'utilisateur (recherche de l'information, sélection de l'information.....)					
Prendre en compte la demande du client ou de l'utilisateur					
Phase 2 : Vente					
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					
Conduire l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)					
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien					

Positionné par le tuteur

Concertation entre le professeur et le tuteur pour arrêter la note

BEP MRCU

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

Forme ponctuelle

Épreuve ponctuelle terminale, pratique et orale, **en centre d'examen.**

Elle comporte deux parties successives :

- **1^{ère} partie** : pratique **simulée** des activités d'accueil, d'information et de vente
- **2^{ième} partie** : connaissance de l'environnement professionnel

BEP MRCU

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

FORME : PONCTUELLE

Première partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente

Réalisation par le candidat de deux simulations de 15 minutes chacune:

- la première est relative à l'activité d'accueil et d'information;
- la seconde à l'activité de vente.

Coefficient 5

Durée :
30 minutes

EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente

Contrôle ponctuel

Critères de positionnement et d'évaluation	T1'	I	S	TS		
1^{ère} partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (30 minutes)						
Simulation 1 : Accueil et information (durée 15 minutes)						
Accueillir le client ou l'utilisateur (respecter les procédures, les consignes et règles de l'accueil, saluer et recevoir son client)				/100	
Informé 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 (reformulation) et répondre à la demande (informer, orienter le client ou l'utilisateur)						
Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)						
Rechercher les besoins du client, de l'utilisateur						
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						
Conduire l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)						
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien						

Positionné et évalué par la commission

BEP MRCU

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

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

Entretien avec la commission d'interrogation, à l'issue de la situation 1 en centre de formation.

Coefficient 3

Première phase, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement de l'organisation.

Deuxième phase, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

Durée maximale :
15 minutes

- La durée totale de la situation 2 doit se limiter à **15 minutes** en 2 phases dont : 5 minutes pour la phase 1 et 10 minutes pour la phase 2.
- La commission d'interrogation est composée d'un professeur de spécialité et si possible du tuteur en entreprise pour le CCF; d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité pour la forme ponctuelle.
- Une [fiche signalétique](#) de l'entreprise complétée lors de la deuxième PFMP sert de support à l'entretien.
- L'entretien a lieu au retour (la semaine suivante) de la deuxième PFMP en centre de formation.

EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente CCF

Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)				
Présenter les caractéristiques de l'environnement professionnel (profil de clientèle, structure de l'unité commerciale, zone de chalandise.....), économique (marché, offre...), juridique (forme juridique.....)				
Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat			/60

Évaluation en deux phases (15 mn au total):

- 1 - exposé du candidat
- 2 - questionnaire

EP1

Synthèse

EP2

Première partie : Contact téléphonique

En centre de formation

Première partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente

Phase 1. Activité «Accueil et information»

Phase 2. Activité «Vente»

En milieu

professionnel

BEP MRCU

Seconde partie : Contact par écrit

Seconde partie : Connaissance de l'environnement professionnel

Phase 1 : Présentation de l'environnement

Phase 2 : Questionnement sur la présentation