

# **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.*

# B.E.P. Métiers de la relation aux clients et aux usagers

|  |                   |  |
|--|-------------------|--|
| <br> | Session : 20..... | Candidat<br><br>Nom : .....<br><br>Prénom : .....<br><br>Date de naissance : ..... |
| Centre de formation :  |                   |  |

|   |           |     |
|---|-----------|-----|
| EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le clients et/ou l'utilisateur | Coef. : 2 | CCF |
|---|-----------|-----|

| <b>1<sup>ère</sup> partie : CONTACT TELEPHONIQUE</b>  | 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>o 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>o 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>o 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>o Disponibilité et convivialité</li> <li>o Adaptation de son langage et paralingage</li> </ul> </li> <li>- <b>Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Relevé des conclusions et transmission</li> <li>o 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> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"><b>TOTAL 1</b></p> |    |   |   |    | <b>/ 40</b> |
| <b>2<sup>ème</sup> partie : CONTACT PAR ECRIT</b>   | TI | I | S | TS | Notation    |
| <p><b>Réalisation du contact par écrit</b></p> <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>o Présence 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>o Qualité de la présentation,</li> <li>o Respect des règles de syntaxe et d'orthographe,</li> <li>o Utilisation d'un vocabulaire professionnel</li> <li>o 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>o Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire</li> <li>o Exploitation 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> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;"><b>TOTAL 2</b></p>   |    |   |   |    | <b>/ 40</b> |
| <b>TOTAL PARTIE 1 ET PARTIE 2</b>   |    |   |   |    | <b>/ 80</b> |

# **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.*



# B.E.P. Métiers de la relation aux clients et aux usagers

|  |                   |  |
|--|-------------------|--|
| <br><br><small>Liberté • Égalité • Fraternité<br/>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</small> | Session : 20..... | Candidat<br><br>Nom : .....<br>Prénom : .....<br>Date de naissance : ..... |
| Centre de formation :  |                   |  |

|  |           |     |
|--|-----------|-----|
| EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente | Coef. : 8 | CCF |
|--|-----------|-----|

| Critères de positionnement et d'évaluation  | TI | I | S   | TS                     |                 |
|---|----|---|---|------------------------|-----------------|
| <b>Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise</b>   |    |   |   |                        |                 |
| <b>Phase 1 : Accueil et information</b>   |    |   |   |                        |                 |
| - <b>Comportement professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accueil du client ou 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'initiative, implication</li> </ul> |    |   |   |                        | <b>...../40</b> |
| - <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>   |    |   |   |                        |                 |
| - <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>  |    |   |   |                        |                 |
| - <b>Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Remontée des informations</li> </ul>   |    |   |   |                        |                 |
| <b>Phase 2 : Vente</b>  |    |   |   |                        |                 |
| - <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>   |    |   |   |                        | <b>...../60</b> |
| - <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 (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client)</li> </ul>         |    |   |   |                        |                 |
| - <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>   |    |   |   |                        |                 |
| - <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>  |    |   |   |                        |                 |
| <b>Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)</b>  |    |   |   |                        |                 |
| - <b>Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Maîtrise du cadre des échanges</li> <li>○ Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation</li> </ul>  |    |   |   |                        | <b>...../60</b> |
| <b>Total situation 1 + 2</b>  |    |   |   | <b>TOTAL ...../160</b> |                 |
|   |    |   |   | <b>Note : ..../20</b>  |                 |
| <b>Appréciation globale du candidat</b>   |    |   | <i>Noms</i>   |                        | <i>Visas</i>    |
|   |    |   | <i>Le professeur :</i><br><br><i>Le tuteur :</i><br><br><i>Date :</i> |                        |                 |

# B.E.P. Métiers de la relation aux clients et aux usagers

|  |                   |  |
|--|-------------------|--|
| <br><br><small>Liberté • Égalité • Fraternité<br/>RÉPUBLIQUE FRANÇAISE</small> | Session : 20..... | Candidat<br>Nom : .....<br>Prénom : .....<br>Date de naissance : ..... |
| Centre de formation :  |                   |  |

|  |           |                  |
|--|-----------|------------------|
| EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente | Coef. : 8 | Forme ponctuelle |
|--|-----------|------------------|

| Critères 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>   |                        |   |              |    |                 |
| - <b>Comportement professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accueil du client ou 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'initiative, implication</li> </ul> |                        |   |              |    | <b>...../40</b> |
| - <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>   |                        |   |              |    |                 |
| - <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>  |                        |   |              |    |                 |
| - <b>Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Remontée des informations</li> </ul>   |                        |   |              |    |                 |
| <b>Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)</b>  |                        |   |              |    |                 |
| - <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>   |                        |   |              |    | <b>...../60</b> |
| - <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 (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client)</li> </ul>       |                        |   |              |    |                 |
| - <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>   |                        |   |              |    |                 |
| - <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>  |                        |   |              |    |                 |
| <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.....)   |                        |   |              |    | <b>...../60</b> |
| 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>Évaluateurs</b>     |   |              |    |                 |
|   | <b>Noms</b>            |   | <b>Visas</b> |    |                 |
|   | <b>Tuteur :</b>        |   |              |    |                 |
|   | <b>Professeur :</b>    |   |              |    |                 |

## LES INDICATEURS D'EVALUATION EP2

### Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

|  |     |
|--|-----|
| <b><u>PRESENTER LES CARACTERISTIQUES</u></b> |     |
| - <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 |
| <b><u>ENTRETIEN D'APPROFONDISSEMENT</u></b>  |     |
| - <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 SIGNALÉTIQUE 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 :