|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers**  **EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et /ou l’usager**  **Grille d’évaluation en CCF ou en forme ponctuelle – Coefficient 4** | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | **SESSION :** | | | | | | |
| **CANDIDAT** (nom et prénom) | | | * **Date du contact téléphonique : ..… / ….. / 20….** * **Date du contact par écrit : ..… / ….. / 20….** | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **1ère partie : CONTACT TÉLÉPHONIQUE** | | | | | **TI** | | **I** | **S** | **TS** | | **Notation** | |
| * + - * + **Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté** * Qualité de la fiche d’appel, pertinence des informations indiquées | | | | |  | |  |  |  | |  | |
| * + - * + **Qualité de la communication téléphonique** * 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) | | | | |
| * + - * + **Capacité d’écoute et de dialogue, pertinence des réponses** * Utilisation d’un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel | | | | |
| * + - * + **Professionnalisme du comportement** * Disponibilité et convivialité * Adaptation des langage et paralangage | | | | |  | |
| * + - * + **Aptitude à rendre compte de ses travaux** * Relevé des conclusions et transmission * Mise à jour des données | | | | |  | |
| * + - * + **Justification de la démarche professionnelle** | | | | |  | |
| **TOTAL 1** | | | | | ….… **/ 40** | |
| **2ème partie : CONTACT PAR ÉCRIT** | | | | | **TI** | | **I** | **S** | **TS** | | **Notation** | |
| **Réalisation du contact par écrit** | | | | |  | |  |  |  | |  | |
| * + - * + **Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté** * Pertinence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations) | | | | |
| * + - * + **Qualité et pertinence des travaux écrits** * Qualité de la présentation * Respect des règles de syntaxe et d’orthographe * Utilisation d’un vocabulaire professionnel * Contenus conformes à la situation professionnelle donnée | | | | |
| * + - * + **Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils** * Règles de présentation en fonction de l’outil choisi et du destinataire * Exploitation d’un carnet d’adresses | | | | |
| * + - * + **Aptitude à rendre compte de ses travaux** | | | | |
| * + - * + **Justification de la démarche professionnelle** | | | | |  | |
| **TOTAL 2** | | | | | ….… **/ 40** | |
| **TOTAL PARTIE 1 + PARTIE 2** | | | | | | | | |  | ………. **/ 80** | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| **Appréciation globale du candidat :** | | | | | | | | | | | | |
| **Membres de la commission d’interrogation :**  **-**  **-** | | | | Signatures | | | | | | | | |