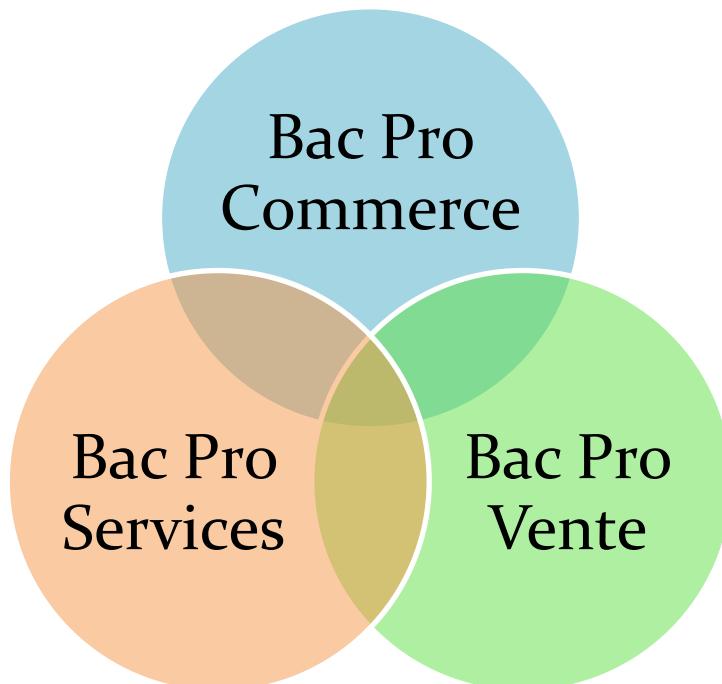


# Certification intermédiaire

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers



# 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

- **EP<sub>1</sub> : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER**
- **EP<sub>2</sub> : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE**

## **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'usager.

## **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 .

## Formes d'évaluation

- **A. Contrôle en cours de formation**



**En fin de classe de seconde professionnelle ou au cours du premier semestre de la classe de première de baccalauréat professionnel.**

**EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER**  
**FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

Première partie : Contact téléphonique

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

Coefficient 2

A2T<sub>1</sub> – La préparation du contact

A2T<sub>3</sub> – La réalisation du contact par téléphone



Durée totale : 20 minutes maximum

- Temps de préparation : 15 minutes
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes

## BEP MRCU

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

**FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

### Seconde partie : Contact par écrit

Le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager à l'aide d'une documentation.

Coefficient **2**

A<sub>2</sub>T<sub>1</sub> – La préparation du contact

A<sub>2</sub>T<sub>2</sub> – La réalisation du contact par écrit



Durée totale :  
**40 minutes  
maximum**

## Formes d'évaluation

- **B. Forme ponctuelle**



Épreuve ponctuelle terminale orale et écrite en centre d'examen.

## BEP MRCU

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

**FORME : PONCTUELLE**

#### Première partie : Contact téléphonique

Le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé 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

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

**Seconde partie : Contact par écrit**

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

**Coefficient 2**

A2T<sub>1</sub> – La préparation du contact  
A2T<sub>2</sub> – La réalisation du contact par écrit

Durée totale :  
40 minutes  
maximum

# BEP MRCU : Les épreuves

- EP<sub>2</sub> : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

## 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 nécessaire pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de **6 semaines**, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel.

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

## Formes d'évaluation

- **A. Contrôle en cours de formation**

**Deux situations d'évaluation réalisées en fin de classe de seconde professionnelle ou durant le premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel.**

**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 (ou le formateur) chargé de l'enseignement professionnel et le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) 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**.

**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**

**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**  
**FORME : CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

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

Entretien avec la commission d'interrogation, à l'issue de la situation 1, ou le cas échéant 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

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

## CCF

Critères d'évaluation	TI	I	S	TS
<b>Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise</b>				
<b>Phase 1 : Accueil et information</b>				
Accueillir le client ou l'usager (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....)				
Informier le client ou l'usager (recherche de l'information, sélection de l'information.....)				
Prendre en compte la demande du client ou de l'usager				
<b>Phase 2 : Vente</b>				
Rechercher les besoins du client, de l'usager				
Écouter activement le client, l'usager				
Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)				
Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)				
Rechercher l'accord du client				
Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encasement, prise de congé)				
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien				

...../40

...../60

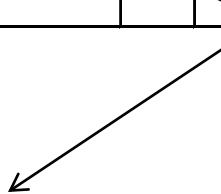
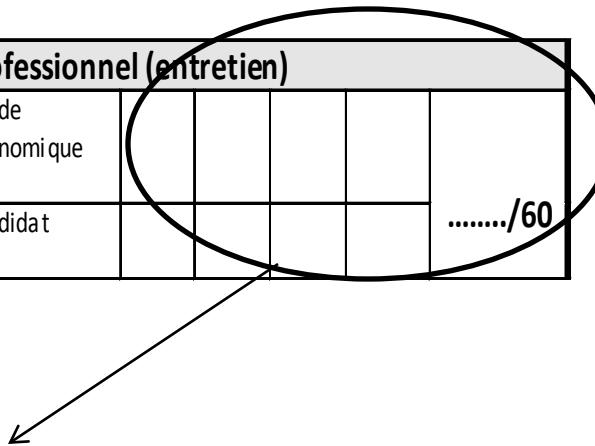
Positionné par le tuteur

Concertation entre le professeur et le tuteur pour arrêter la note

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

<b>Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)</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 .....)					
Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat					

...../60



Évaluation en deux phases (15 mn au total):  
1 - exposé du candidat  
2 - questionnement

## Formes d'évaluation

- **B. Forme ponctuelle**

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

Elle comporte deux parties successives :

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

## BEP MRCU

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

**FORME : PONCTUELLE**

#### Seconde partie : Connaissance de l'environnement professionnel

Entretien avec la commission d'interrogation  
à l'issue de la première partie.

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 :  
15 minutes

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

## Contrôle ponctuel

Critères d'évaluation	TI <sup>1</sup>	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>					
Accueillir le client ou l'usager (respecter les procédures, les consignes et règles de l'accueil, saluer et recevoir son client)					
Informier le client ou l'usager (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'usager)					
<b>Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)</b>					
Rechercher les besoins du client, de l'usager					
Écouter activement le client, l'usager					
Présenter le(s) produit(s), le(s) service(s)					
Argumenter et conseiller (démonstration, traitement des objections)					
Rechercher l'accord du client					
Conclure l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé)					
Utiliser un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien					

...../100

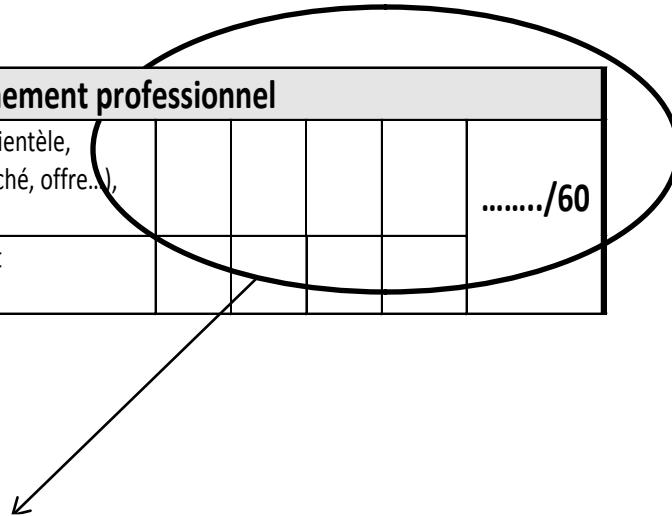
Positionné et  
évalué par la  
commission

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

## Contrôle ponctuel

2 <sup>ème</sup> partie : Entretien avec la commission sur l'environnement professionnel					
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 - questionnement

EP1

EP2

# Synthèse

**Première partie : Contact téléphonique**

**En centre de formation**

**Seconde partie : Contact par écrit**

BEP MRCU

**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**

**Seconde partie : Connaissance de l'environnement professionnel**

**Phase 1 : Présentation de l'environnement**

**Phase 2 : Questionnement sur la présentation**