|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Accueil - Relations Clients et Usagers** |
| **Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration - (CCF) -** *Coefficient 2* |
| **1ère situation** : Diagnostic de la fonction accueil | ***Date : ……/……/ 201….*** |
| ***GRILLE D’ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE***  | *Durée 30 minutes* |
|   | Établissement :**………………………………………** | Nom prénom du candidat :**……………………………………** |
| Composition de la commission d’interrogation :**M / Mme ………………………** fonction ………...……….. Organisation………………….…………………**M / Mme ………………………** professeur de …………………………………………(mentionner la spécialité) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Critères d’évaluation* | *Profil du candidat* | *Note* |
| TI | I | S | TS |
| 1. **Rapport d’étonnement :**
* Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d’étonnement
* Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l’étonnement (durée de l’observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés)
* Pertinence et qualité du relevé des causes d’étonnement (justification de l’étonnement, hiérarchisation)
 |  |  |  |  | /12 |
| 1. **Diagnostic :**
* Qualité de la présentation du contexte
* Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées)
* Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l’accueil)
* Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic
* Relevé des points forts et points faibles de l’accueil
* Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles
 |  |  |  |  | /20 |
| 1. **Communication :**
* Qualité de l’expression orale
* Utilisation du vocabulaire approprié
* Structuration de l’exposé
* Qualité de l’argumentation
* Écoute
* Pertinence et construction des réponses
 |  |  |  |  | /8 |
| **TOTAL** | **/40** |

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers**

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d’amélioration

**1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil**

CCF

**Nom candidat : N° candidat :**

**Établissement :**

**Date : Jury :………………………………**

|  |
| --- |
| **Note obtenue par le candidat /20** |
| **Observations du jury :** 1. **Rapport d’étonnement**
2. **Diagnostic**
3. **Communication**
 |

|  |
| --- |
| Nom et signature des examinateurs-- |