|  |  |
| --- | --- |
| **BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers**  **EP2: Pratique de l’accueil, de l’information et de la vente**  **Grille d’évaluation en CCF – Coefficient 8** | |
| **ACADÉMIE DE GUADELOUPE** | **SESSION** |
| **CANDIDAT (nom et prénom)** | **Date** |
| **ENTREPRISE** | **Tuteur :**  **Fonction** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères de positionnement et d’évaluation | TI | I | S | TS | |  |
| **Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise** | | | | | | |
| **Phase 1 : Accueil et information** | | | | | | **……/40** |
| **- Comportement professionnel**   * Accueil du client ou de l’usager (organiser son espace d’accueil, saluer, identifier l’interlocuteur….) * Attitude professionnelle d’accueil (posture, tenue, disponibilité….) * Respect des consignes, gestion des priorités, prise d’initiative, implication |  |  |  |  | |
| **- Qualité des réponses apportées aux demandes d’information ou de conseil**   * Recherche et sélection de l’information, orientation, remise d’une documentation |  |  |  |  | |
| **- Qualité relationnelle établie avec le client ou l’usager**   * Application des règles de savoir-vivre, confort du client |  |  |  |  | |
| **- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte**   * Remontée des informations |  |  |  |  | |
| **Phase 2 : Vente** |  |  |  |  | | **……/60** |
| **- Comportement professionnel**   * Préparation de l’entretien (connaissance de l’offre, de la clientèle, du produit ou du service…) * Recherche méthodique des besoins du client, de l’usager * Posture professionnelle adaptée |  |  |  |  | |
| **- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l’entretien de vente**   * Présentation du produit, du service * Réponses aux questions et objections courantes * Conclusion de l’entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l’accord du client) |  |  |  |  | |
| **- Qualité de l’argumentation et de l’écoute**   * Écoute active du client, de l’usager * Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) |  |  |  |  | |
| **- Qualité de l’expression et conformité aux règles et usages professionnels**   * Utilisation d’un vocabulaire adapté tout au long de l’entretien |  |  |  |  | |
| **Situation n°2 : Connaissance de l’environnement professionnel (entretien)** | | | | | | |
| **- Maîtrise de l’environnement organisationnel, économique et juridique des organisations**   * Maîtrise du cadre des échanges * Présentation de la structure, de l’offre, de la clientèle et du marché de l’organisation |  |  |  |  | | **……../60** |
| **Total situation 1 + 2** | **TOTAL ……../160** | | | | | |
|  | **Note : …../20** | | | | | |
| **Appréciation globale du candidat** | *Noms* | | | | *Visas* | |
|  | *Le professeur :*  *Le tuteur :*  *Date :* | | | |  | |