|  |
| --- |
| **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 :*  |  |