

## ANNEXE X

### Baccalauréat professionnel Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités Sous-épreuve E31 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents

Grille d'aide à l'évaluation par contrôle en cours de formation (CCF) – Coefficient 4  
À l'usage de la commission d'évaluation (non communicable aux candidats)

<b>Session :</b> <b>Date de l'épreuve :</b>	<b>Établissement :</b>
<b>Nom et prénom du (de la) candidat(e) :</b> <b>Numéro d'inscription :</b>	

#### Consignes aux évaluateurs

L'évaluation par profil tient compte du parcours de formation du (de la) candidat(e).

Paliers de compétences :

**Novice** : aucune autonomie, applique des procédures avec aide, a besoin d'être guidé pour s'organiser, réalise des tâches simples, sans complexité, ni aléa, ne contrôle pas son travail, maîtrise partielle de l'environnement numérique AGOrA, production peu fiable, les connaissances sont superficielles mais utilisées pour réussir la tâche.

**Fonctionnel** : autonome sur des tâches simples, applique les procédures, bon exécutant, maîtrise partielle de l'environnement numérique AGOrA, gère la complexité avec des aides (outils d'aide et de guidance) ne gère pas les aléas, peu assuré, ne prend pas d'initiative, a besoin d'être contrôlé, transfère ses connaissances pour réaliser d'autres tâches.

**Maîtrise** : autonome, efficace, fiable, réalise un travail de qualité, maîtrise les normes professionnelles et les codes, maîtrise l'environnement numérique AGOrA, gère seul la complexité et certains aléas, avec des outils d'aide, rend compte de son activité, les connaissances sont fonctionnelles pour déterminer les éléments clé d'une situation.

**Expertise** : totalement autonome, fiable, efficient, pertinent, assuré, s'autoévalue, réalise un travail de qualité, maîtrise les normes professionnelles et des codes, maîtrise l'environnement numérique AGOrA, gère seul la complexité et les aléas, propose des solutions, prend des initiatives, prend du recul, rend compte de son activité, est force de propositions, les connaissances approfondies permettent de comprendre et de se situer dans les processus administratifs de l'organisation.

**Baccalauréat professionnel Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités**  
**Sous-épreuve E31 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents**

Grille d'aide à l'évaluation par contrôle en cours de formation (CCF) – Coefficient 4  
 À l'usage de la commission d'évaluation (non communicable aux candidats)

<i>Palier de compétences</i>		<b>N</b>	<b>F</b>	<b>M</b>	<b>E</b>
<b>1.1 Préparation et prise en charge la relation avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>					
<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les caractéristiques de la demande</li> <li>- Apporter une réponse adaptée à la demande</li> <li>- Produire, dans un environnement numérique, des supports de communication adaptés</li> <li>- Assurer le suivi administratif des opérations de promotion et de prospection</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expression française, écrite et orale, adaptée aux relations administratives</li> <li>• Respect de la charte d'accueil (langage adapté à l'interlocuteur, empathie, etc.)</li> <li>• Fiabilité de l'information recueillie</li> <li>• Efficacité de la prise de notes</li> <li>• Respect des règles de sécurité et de confidentialité</li> <li>• Pertinence de la réponse apportée à la demande</li> <li>• Efficacité de la gestion des flux de courriers / courriels</li> <li>• Qualité des supports produits à partir de la suite bureautique</li> </ul>				
<b>1.2 Traitement des opérations administratives et de gestion liées aux relations avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>					
<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les procédures internes de traitement des relations « clients »</li> <li>- Produire les documents liés au traitement des relations « clients » dans un environnement numérique</li> <li>- Assurer le suivi des enregistrements des factures de vente et des encaissements à l'aide d'un progiciel dédié ou d'un PGI</li> <li>- Assurer le suivi des relances clients</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des procédures et des normes</li> <li>• Respect des délais impartis</li> <li>• Fiabilité et conformité des documents produits à partir d'un progiciel de gestion intégré (PGI)</li> <li>• Sécurisation des encaissements</li> <li>• Conformité des enregistrements</li> <li>• Pertinence de la réponse apportée à une réclamation</li> <li>• Qualité de la rédaction des écrits commerciaux</li> </ul>				
<b>1.3 Actualisation du système d'information en lien avec le client, l'utilisateur ou l'adhérent</b>					
<p><b>Compétences</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre à jour l'information</li> <li>- Rendre compte des anomalies repérées lors de l'actualisation du système d'information</li> <li>- Identifier et appliquer les moyens de protection et de sécurisation adaptés aux données enregistrées ou extraites</li> <li>- Assurer la visibilité numérique de l'organisation (au travers des réseaux sociaux, du site internet, de blogs)</li> </ul>	<p><b>Critères d'évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilité des mises à jour effectuées</li> <li>• Pertinence des anomalies signalées</li> <li>• Respect des dispositions éthiques et réglementaires en matière de conservation des données</li> <li>• Adéquation des données publiées aux attentes des tiers</li> </ul>				

**Baccalauréat professionnel Assistance à la gestion des organisations et de leurs activités**  
**Sous-épreuve E31 - Gestion des relations avec les clients, les usagers et les adhérents**

Grille d'aide à l'évaluation par contrôle en cours de formation (CCF) – Coefficient 4  
À l'usage de la commission d'évaluation (non communicable aux candidats)

**Appréciation portant sur les activités réalisées :**

**Appréciation et commentaires liés aux périodes de formation en milieu professionnel :**

**Note sur 20 (arrondie au 1/2 point supérieur) : / 20**

<b>Membres de la commission d'évaluation</b>	<b>Qualité</b>	<b>Signature</b>