

RÉGION ACADÉMIQUE
ÎLE-DE-FRANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

CONSIGNES ACADÉMIQUES RELATIVES

AU DIPLÔME INTERMÉDIAIRE

BEP MRCU

Métiers de la relation aux clients et aux usagers

CONTRÔLES EN COURS DE FORMATION

Elise BATEL
IEN Economie-gestion

Session 2019

***Remerciements à Mesdames Corinne BRUN et Gaël PETAUTON,
DDFPT pour leur collaboration***

Cette note s'adresse aux professeurs de l'enseignement professionnel responsables des évaluations en CCF relatives au BEP MRCU, diplôme intermédiaire des baccalauréats professionnels Accueil, Commerce et Vente.

Vous trouverez le détail réglementaire des épreuves professionnelles EP1 et EP2, le référentiel ainsi que le mode opératoire des documents récapitulatifs des CCF, en ligne à partir des liens suivants :

- Arrêté de création du BEP MRCU :
<http://www.cerpeg.ac-versailles.fr/spip.php?article93>
- Référentiels du diplôme, Règlement d'examen, Définition des épreuves EP1 et EP2: <http://www2.cndp.fr/archivage/valid/brochadmin/bouton/h063.htm>
- Circulaire « réussir l'entrée au lycée professionnel » n° 2016-055 du 29-3-2016 précisant la fin de la certification en classe de Seconde :
http://www.education.gouv.fr/pid285/bulletin_officiel.html?cid_bo=100538
- Grilles d'évaluations EP1 et EP2 :
<http://www.creg.ac-versailles.fr/spip.php?article458>
- Mode opératoire documents récapitulatifs CCF :
<http://www.creg.ac-versailles.fr/spip.php?article458>

L'ensemble des documents relatifs à l'évaluation en CCF sera archivé, conformément à la réglementation, pendant 1 an, dans l'établissement de formation et ce, à l'issue de la session d'examen.

➤ **CONTACTS**

Centres de délibération	Responsables de centre	Coordonnées téléphoniques
Lycée Vaucanson LES MUREAUX (78)	Madame DAHIR L. Madame FINATO M.	01 30 99 94 10
Lycée Louis Armand YERRES (91)	Madame BRUN C.	01 69 48 27 82 01 69 83 99 40
Lycée Les Côtes de Villebon MEUDON (92)	Madame PEYRONNE G.	01 46 01 55 00
Lycée Ronceray - Site du Grand Cerf BEZONS (95)	Monsieur DODET R.	01 39 47 69 10

Contacts SIEC	Noms	Coordonnées
Gestionnaire organisation BEP MRCU	Monsieur WEIERMANN A.	Tél : 01 49 12 33 83 Fax : 01 49 12 23 62 alain.weiermann@siec.education.fr

➤ LA FORME DES DOSSIERS

Grille autocontrôle, constitution du dossier classe

FORME DU DOSSIER CLASSE		CONTENU DES DOSSIERS ET SOUS DOSSIERS	N° ANNEXE À COLLER SUR DOSSIER OU SOUS DOSSIER (*)
<input type="checkbox"/> Dossier à sangle pour chaque classe de première + un dossier pour les élèves de terminale réinscrits Annexe 1 <i>(A coller sur le dossier à sangle)</i>	4 CHEMISES	<input type="checkbox"/> Dossier « EP1 » (comprenant 3 sous-dossiers) : <input type="checkbox"/> Grilles EP1 des candidats, classées par ordre alphabétique (nom d'inscription) <i>Même pour les candidats NON ÉVALUÉS.</i> <input type="checkbox"/> Sujet (s), barème (s) et corrigé (s) EP1-1 « contact téléphonique » <input type="checkbox"/> Sujet (s), barème (s) et corrigé (s) EP1-2 « contact par écrit » <i>Si un sujet est identique pour la classe, un seul sujet à fournir. Ne pas envoyer l'original de la copie composée par le candidat.</i>	Annexe 2 Annexe 3 Annexe 4 Annexe 5
		<input type="checkbox"/> Dossier « EP2 » (comprenant 2 sous-dossiers) : <input type="checkbox"/> Grilles EP2 des candidats, classées par ordre alphabétique (nom d'inscription) <i>Même pour les candidats NON ÉVALUÉS. Vérifier présence du cachet d'ENTREPRISE sur chaque grille.</i> <input type="checkbox"/> Fiches entreprise EP2 classées par ordre alphabétique (nom d'inscription)	Annexe 6 Annexe 7 Annexe 8
		<input type="checkbox"/> Dossier « PFMP » : <input type="checkbox"/> Attestations de formation en entreprise, signées par le proviseur, classées par ordre alphabétique (nom d'inscription des candidats)	Annexe 9 Annexe 10
		<input type="checkbox"/> Dossier de synthèse de la classe : <input type="checkbox"/> Grille récapitulative des notes proposées <input type="checkbox"/> Document de synthèse	Annexe 11 Annexe 12 (Excel) Annexe 13 (Excel)
FORME DU DOSSIER ETABLISSEMENT LOTANET		<input type="checkbox"/> Dossier LOTANET , comprenant les bordereaux : <input type="checkbox"/> EP1 <input type="checkbox"/> EP2 <input type="checkbox"/> PSE <input type="checkbox"/> MATHS <input type="checkbox"/> LANGUES (facultatif)	Annexe 14

(*) expliciter les situations particulières sur l'annexe

➤ L'ACHEMINEMENT DANS LE CENTRE D'EXAMEN

L'ensemble des dossiers (Dossiers à sangle de chaque classe + Dossier LOTANET de l'établissement) **sera envoyé le Mardi 28 Mai 2019 de 9h à 12h** au secrétariat des examens du BEP MRCU de votre département.



RÉGION ACADÉMIQUE
ÎLE-DE-FRANCE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

NOMBRE DE CANDIDATS : ...

PROFESSEURS CHARGÉS DES ÉVALUATIONS EN PREMIÈRE :

.....

Dossier « EP1 »

... Grilles EP1

... Sujet (s), barème (s) et corrigé (s) EP1-1 « contact téléphonique »

... Sujet (s), barème (s) et corrigé (s) EP1-2 « contact par écrit »

Dossier « EP2 »

... Grilles EP2

... Fiches entreprise

Dossier « PFMP »

... attestations de formation en entreprise signées par le Proviseur

Dossier de synthèse de la classe

Grille récapitulative des notes proposées (Excel)

Document de synthèse (Excel)

Compléter les pointillés par le nombre de documents remis

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

Dossier EP1

◆ **Totaux des grilles EP1 contrôlés :** Oui Non

◆ **Reports des notes sur la grille récapitulative Excel, effectués et contrôlés :**

Oui Non

◆ **Reports des notes sur le bordereau LOTANET, effectués et contrôlés :**

Oui Non

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

Grilles EP1

EP1 CANDIDATS NON ÉVALUÉS OU ZÉRO

N° CANDIDAT	NOM	PRÉNOM	EP1-1*		EP1-2*		JUSTIFICATION
			N EV **	Zéro	N EV **	Zéro	

* cocher la ou les cases correspondantes

** N EV = Non évalué (présence obligatoire de la grille candidat dans le sous dossier)

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

**Sujet (s), barème (s) et
corrigé (s)**

EP1-1

« contact téléphonique »

Ne pas envoyer l'original de la copie composée par le candidat

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

**Sujet (s), barème (s) et
corrigé (s)**

EP1-2

« Contact par écrit »

Ne pas envoyer l'original de la copie composée par le candidat

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

DOSSIER EP2

◆ **Totaux des grilles EP2 contrôlés :** Oui Non

◆ **Reports des notes sur la grille récapitulative Excel, effectués et contrôlés :**

Oui Non

◆ **Reports des notes sur le bordereau LOTANET, effectués et contrôlés :**

Oui Non

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

GRILLES EP2

EP2 CANDIDATS NON ÉVALUÉS OU ZÉRO - ABSENCE DU CACHET ENTREPRISE

N° CANDIDAT	NOM	PRÉNOM	Sit 1*		Sit 2*		ABSENCE CACHET*	JUSTIFICATION
			N EV **	Zéro	N EV **	Zéro		

* cocher la ou les cases correspondantes

** N EV = Non évalué (présence obligatoire de la grille du candidat dans le sous dossier)

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

FICHES ENTREPRISE EP2

(support du candidat lors de l'évaluation situation 2)

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

DOSSIER PFMP

CANDIDATS NE JUSTIFIANT PAS DE 6 SEMAINES DE PFMP à la date d'envoi du dossier

N° CANDIDAT	NOM	PRÉNOM	JUSTIFICATION *

* Préciser si le candidat pourrait justifier des 6 semaines de PFMP, fin juin 2019.

**ATTESTATION DE FORMATION EN ENTREPRISE
BEP MRCU SESSION 2019**

Je soussigné(e)

Nom :

Fonction¹ :

Certifie que,

Nom et prénom de l'élève :

Candidat inscrit dans l'établissement que je dirige, a suivi, conformément à la réglementation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d'une durée de semaines².

ENTREPRISE	NOM DU TUTEUR	PERIODE

Le

Signature du Proviseur et cachet de l'établissement scolaire

¹ Proviseur, directeur d'établissement privé sous contrat

² 6 semaines

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

Classe :

.....

DOSSIER DE SYNTHÈSE de la classe

BEP MRCU 2019
FICHE RÉCAPITULATIVE DES NOTES PROPOSÉES
ETABLISSEMENT : CLASSE :

N°	Nom	Prénom	EP1 Contact téléphonique sur 40	EP1 Contact écrit sur 40	Total EP1 sur 80	Total EP1 sur 20	EP2 Sit 1 Accueil et information sur 40	EP2 Sit 1 Vente sur 60	EP2 Sit 2 Connaissance environnement professionnel sur 60	Total EP2 sur 160	Total EP2 sur 20	PFMP 6 sem

A IMPRIMER A PARTIR DU FICHIER EXCEL

DOCUMENT DE SYNTHÈSE

ÉTABLISSEMENT :

CLASSE :

NOMBRE DE CANDIDATS :

SESSION : 2019

DOCUMENT DE SYNTHÈSE EP1

DOCUMENT DE SYNTHÈSE EP2

NOTE	NOMBRE
Moins de 01	0
De 01 à 04,5	0
De 05 à 09,5	0
De 10 à 14,5	
De 15 à 18,5	
Plus de 18,5	
Absents	0

NOTE	NOMBRE
Moins de 01	0
De 01 à 4,5	0
De 5 à 9,5	0
De 10 à 14,5	0
De 15 à 18,5	0
De 19 à 20,5	0
De 21 à 24,5	0
De 25 à 30,5	0
De 31 à 40,5	0
De 41 à 50,5	0
De 51 à 60,5	0
De 61 à 70,5	0
De 71 à 80,5	0
De 81 à 90,5	0
De 91 à 100,5	0
De 101 à 110,5	0
De 111 à 120,5	0
De 121 à 130,5	0
De 131 à 140,5	0
De 141 à 150,5	0
De 151 à 160	0
Absents	0

Note la plus basse	0,00
Note la plus haute	0,00
Moyenne de la classe	#DIV/0!
Nombre de notes < 10	0
Moyenne année précédente	

Note la plus basse	0,00
Note la plus haute	0,00
Moyenne de la classe	#DIV/0!
Nombre de notes < 80	0
Moyenne année précédente	

SESSION : 2019

BEP MRCU

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

ÉTABLISSEMENT :

.....

DOSSIER LOTANET (*)

- EP1
- EP2
- PSE
- MATHS
- LANGUES (FACULTATIFS)

(*) Cocher les bordereaux lotanet remis, complétés, vérifiés et verrouillés

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur
Grille d'évaluation en CCF ou en forme ponctuelle – Coefficient 4

ACADEMIE DE VERSAILLES	SESSION 2019
CANDIDAT (nom et prénom)	Date

1^{ère} partie : CONTACT TELEPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées - Qualité de la communication téléphonique <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de l'échange téléphonique : (obtenir le bon interlocuteur, saluer, se présenter, présenter l'entreprise, identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné, formuler le message ou la consigne, conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner) - Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses <ul style="list-style-type: none"> o Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel - Professionalisme du comportement <ul style="list-style-type: none"> o Disponibilité et convivialité o Adaptation de son langage et paralingage - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils <ul style="list-style-type: none"> o Relevé des conclusions et transmission o Mise à jour des données - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle <p align="right">TOTAL 1</p>					/ 40
2^{ème} partie : CONTACT PAR ECRIT	TI	I	S	TS	Notation
<p>Réalisation du contact par écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté <ul style="list-style-type: none"> o Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations) - Qualité et pertinence des travaux écrits <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de la présentation, o Respect des règles de syntaxe et d'orthographe, o Utilisation d'un vocabulaire professionnel o Contenus conformes à la situation professionnelle donnée - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils <ul style="list-style-type: none"> o Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire o Exploitation un carnet d'adresses - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle <p align="right">TOTAL 2</p>					/ 40
TOTAL PARTIE 1 ET PARTIE 2					/ 80

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Appréciation globale du candidat :	
Membres de la commission d'interrogation :	Signatures
-	
-	

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 VERSAILLES	SESSION 2019
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					
- Comportement professionnel				/40
<ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil du client ou de l'utilisateur (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					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation 					
- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Application des règles de savoir-vivre, confort du client 					
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Remontée des informations 					
Phase 2 : Vente					
- Comportement professionnel				/60
<ul style="list-style-type: none"> ○ Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) ○ Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur ○ Posture professionnelle adaptée 					
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente					
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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					
<ul style="list-style-type: none"> ○ Écoute active du client, de l'utilisateur ○ Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) 					
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels					
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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				/60
<ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtrise du cadre des échanges ○ Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation 					
Total situation 1 + 2				TOTAL/160	
				Note :/20	
Appréciation globale du candidat				<i>Noms</i>	
				<i>Visas</i>	
				<i>Le professeur :</i>	
				<i>Le tuteur :</i>	
				<i>Date :</i>	