

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	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 <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								/60
- Comportement professionnel <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 <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								/60
Total situation 1 + 2					TOTAL/160				
					Note :/20				
Appréciation globale du candidat					Noms			Visas	
					Le professeur :				
					Le tuteur :				
					Date :				