

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	SESSION
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 - Professionnalisme 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 					
TOTAL 1					/ 40
2^{ème} partie : CONTACT PAR ECRIT	TI	I	S	TS	Notation
Réalisation du contact par écrit <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 					
TOTAL 2					/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
-	
-	