

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					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> o Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....) o Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité....) o Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication 				/40
- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil <ul style="list-style-type: none"> o 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"> o Application des règles de savoir-vivre, confort du client 					
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte <ul style="list-style-type: none"> o Remontée des informations 					
Phase 2 : Vente					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> o Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) o Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur o Posture professionnelle adaptée 				/60
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente <ul style="list-style-type: none"> o Présentation du produit, du service o Réponses aux questions et objections courantes o 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"> o Écoute active du client, de l'utilisateur o Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) 					
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels <ul style="list-style-type: none"> o 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"> o Maîtrise du cadre des échanges o 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				<i>Noms</i>	
				<i>Visas</i>	
				<i>Le professeur :</i>	
				<i>Le tuteur :</i>	
				<i>Date :</i>	