**GUIDE POUR LES EPREUVES EP1 et EP2**

**DU DIPLOME INTERMEDIAIRE DU**

**BEP MRCU**

**(METIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS)**



**I - Epreuve EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'usager**

**Pour les établissements habilités au CCF : l’évaluation se déroule dans le centre de formation (lycée professionnel, section d’enseignement professionnel…)**

Cette épreuve apprécie la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'usager.

L'évaluation des acquis s'effectue en fin de classe de seconde ou au cours du premier semestre de la classe de première bac professionnel, dès que le candidat est prêt.

L'évaluation comporte deux parties et se déroule en centre de formation :

* **Première partie : Contact téléphonique**

Cette épreuve a une durée totale de **20 minutes**. Le candidat dispose d'un temps de préparation de 15 mn et réalise le contact téléphonique pendant 5 mn

* Le candidat est en situation **d’émission d’appel**
* La commission d’interrogation se compose d’un professeur de spécialité qui est en situation de récepteur et d’un autre en situation d’évaluateur ou d’un seul professeur si la conversation est enregistrée.
* Le candidat complète une fiche d’appel à partir de la documentation fournie (fichier prospects, agenda…).
* La commission d’interrogation prépare 3 à 5 sujets différents : suivi de commande, relance téléphonique…en lien avec les contenus du référentiel A2T1 (La préparation du suivi, de la prospection ou du contact)et A2T3 (La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone). Vous trouverez des exemples de sujets dans la" banque de sujets" sur le site pédagogique Economie gestion en Lycée professionnel de l'académie de Grenoble.
* Le candidat tire au sort le sujet ou la commission fait le choix de lui en proposer un.

A la fin de l’épreuve, la commission d’interrogation arrête la note à partir de la **grille d’évaluation**

* **Deuxième partie : contact écrit**

Cette épreuve a une durée totale de **40 minutes**.

La situation professionnelle est proposée par le professeur de spécialité.

* Le candidat dispose de la situation à traiter, de la documentation de l’entreprise (fiches produits, bon de commande, bon de livraison …) et d’un carnet d’adresses
* Il détermine le mode de transmission le plus adapté à la situation, rédige le message et l’envoie
* L’objet de la situation est déterminé par le contenu du référentiel A2T1 (La préparation du suivi, de la prospection ou du contact) et A2T2 (La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit).

La note est arrêtée à partir de la grille d’évaluation.

**GRILLE D’EVALUATION EP1**

|  |  |
| --- | --- |
| **BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers**  **EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l’usager**  **Grille d’évaluation en CCF ou en forme ponctuelle – Coefficient 4** | |
| **ACADEMIE** | **SESSION** |
| **CANDIDAT (nom et prénom)** | **Date** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1ère partie : CONTACT TELEPHONIQUE** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **Notation** |
| **- Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté**   * Qualité de la fiche d’appel, pertinence des informations indiquées |  |  |  |  |  |
| **- Qualité de la communication téléphonique**   * 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**   * + Utilisation d’un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel   **- Professionnalisme du comportement**   * + - Disponibilité et convivialité     - Adaptation de son langage et paralangage   **- Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils**   * Relevé des conclusions et transmission * Mise à jour des données   **- Aptitude à rendre compte de ses travaux**  **- Justification de la démarche professionnelle**  **TOTAL 1** |  |  |  |  |  |
| **/ 40** |
| **2ème partie : CONTACT PAR ECRIT** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **Notation** |
| **Réalisation du contact par écrit**  **- Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté**   * Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations)   **- Qualité et pertinence des travaux écrits**   * Qualité de la présentation, * Respect des règles de syntaxe et d’orthographe, * Utilisation d’un vocabulaire professionnel   + Contenus conformes à la situation professionnelle donnée   **- Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils**   * + - Règles de présentation en fonction de l’outil choisi et du destinataire     - 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 |

**INDICATEURS D’EVALUATION EP1**

**EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'usager**

**1ère partie : Contact téléphonique /40 points**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Indicateurs d'évaluation** | **Evaluation** | **Notation** |
|  |  |  |
| **Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté** |  | **/8** |
| * Les informations nécessaires au contact ne sont pas correctement sélectionnées et ne sont pas exploitées | TI | 0-2 |
| * Les informations nécessaires au contact sont sélectionnées mais mal exploitées | I | 3-4 |
| * Les informations nécessaires au contact sont sélectionnées mais partiellement exploitées | S | 5-6 |
| * Les informations nécessaires au contact sont judicieusement sélectionnées et exploitées | TS | 7-8 |
|  |  |  |
| **Qualité de la communication téléphonique** |  | **/12** |
| * **Les caractéristiques, objectifs, règles et techniques de l'accueil (obtenir le bon interlocuteur, le saluer, se présenter et présenter l'entreprise, identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné) (6 pts)** |  |  |
| * Ne sont pas respectés | TI | 0-1 |
| * Sont respectés sur sollicitation de l'interlocuteur | I | 2-3 |
| * Sont partiellement respectés | S | 4-5 |
| * Sont parfaitement respectés | TS | 6 |
|  |  |  |
| * **Formuler le message ou la consigne (3pts)** |  |  |
| * Le contenu du message est confus | TI | 0 |
| * Le contenu du message est peu clair | I | 1 |
| * Le contenu du message est partiellement compris de l'interlocuteur | S | 2 |
| * Le contenu du message est parfaitement clair et compris de l'interlocuteur | TS | 3 |
|  |  |  |
| * **Conclure et prendre congé (3 pts)** |  |  |
| * Les techniques de conclusion et de prise de congé ne sont pas mises en œuvre | TI | 0 |
| * Les techniques de conclusion et de prise de congé sont partiellement mises en œuvre | I | 1 |
| * Les techniques de conclusion et de prise de congé sont mises en œuvre | S | 2 |
| * Les techniques de conclusion et de prise de congé sont parfaitement mises en œuvre | TS | 3 |
|  |  |  |
| **Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses** |  | **/6** |
| * + Le candidat n'écoute ou ne comprend pas les questions, les réponses apportées sont inappropriées ou inexactes | TI | 0-1 |
| * + Le candidat écoute mais a du mal à comprendre les questions, les réponses apportées sont souvent insuffisantes. | I | 2-3 |
| * + Le candidat écoute et comprend les questions, les réponses apportées sont judicieuses mais manquent parfois de clarté ou ne sont pas toujours justifiées. | S | 4-5 |
| * Le candidat écoute et comprend les questions, les réponses apportées sont judicieuses et systématiquement justifiées. | TS | 6 |
| **Professionnalisme du comportement** |  | **/6** |
| * **Disponibilité et convivialité (3 pts)** |  |  |
| * Le candidat ne fait preuve d'aucune disponibilité et n'est pas convivial | TI | 0 |
| * Le candidat fait preuve de peu de disponibilité et de convivialité | I | 1 |
| * Le candidat est disponible et convivial | S | 2 |
| * Le candidat se rend parfaitement disponible et d'une excellente convivialité | TS | 3 |
|  |  |  |
| * **Adaptation de son langage et paralangage (3 pts)** |  |  |
| * Le langage et le paralangage sont totalement inadaptés | TI | 0 |
| * Le langage et le paralangage sont peu adaptés | I | 1 |
| * Le langage et le paralangage sont adaptés | S | 2 |
| * Le langage et le paralangage sont parfaitement adaptés | TS | 3 |
|  |  |  |
| **Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils** |  | **/4** |
| * **Relevé des conclusions et transmission (2pts)** |  |  |
| * Le candidat ne sait pas rendre compte et ne transmet pas les conclusions de façon correcte | TI | 0 |
| * Le candidat rend compte et transmet les conclusions de façon partielle | I | 0,5 |
| * Le candidat rend compte et transmet les conclusions | S | 1 |
| * Le candidat rend compte et transmet les conclusions de façon professionnelle | TS | 2 |
|  |  |  |
| * **Mise à jour des données (2 pts)** |  |  |
| * Les données ne sont pas mises à jour | TI | 0 |
| * Les données sont partiellement mises à jour | I | 0,5 |
| * Les données sont mises à jour | S | 1 |
| * Les données sont mises à jour avec précision et soin | TS | 2 |
|  |  |  |
| **Aptitude à rendre compte de ses travaux (voir fiche d'aptitude à rendre compte)** |  | **/2** |
| * Le candidat ne sait pas s'auto évaluer | TI | 0 |
| * Le candidat ne s'auto-évalue que partiellement | I | 0,5 |
| * Le candidat s'auto-évalue correctement | S | 1 |
| * Le candidat s'auto-évalue parfaitement | TS | 2 |
|  |  |  |
| **Justification de la démarche professionnelle** |  | **/2** |
| * La démarche adoptée n'est pas professionnelle | TI | 0 |
| * La démarche adoptée est peu professionnelle | I | 0,5 |
| * La démarche adoptée est professionnelle | S | 1 |
| * La démarche adoptée est très professionnelle | TS | 2 |

**2ème partie : Contact par écrit /40 points**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté**  Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations) |  | **/10** |
| * Les informations nécessaires au contact ne sont pas correctement sélectionnées et ne sont pas exploitées | TI | 0-2 |
| * Les informations nécessaires au contact sont sélectionnées mais mal exploitées | I | 3-4 |
| * Les informations nécessaires au contact sont sélectionnées mais partiellement exploitées | S | 5-7 |
| * Les informations nécessaires au contact sont judicieusement sélectionnées et exploitées | TS | 8-10 |
|  |  |  |
| **Qualité et pertinence des travaux écrits** |  | **/18** |
| * **Qualité de la présentation (3 pts)** |  |  |
| * Aucun soin (document raturé, froissé ou tâché), mise en page inexistante | TI | 0 |
| * Manque de soin, soin irrégulier, mise en page approximative | I | 1 |
| * Présentation correcte du document | S | 2 |
| * Recherche dans la présentation | TS | 3 |
|  |  |  |
| * **Respect des règles de syntaxe et d'orthographe (3 pts°** |  |  |
| * Clarté, syntaxe et orthographe déficients | TI | 0 |
| * Clarté, syntaxe ou orthographe insuffisamment maitrisés | I | 1 |
| * Clarté, syntaxe et orthographe maîtrisés | S | 2 |
| * Clarté, syntaxe et orthographe parfaitement maîtrisés | TS | 3 |
|  |  |  |
| * **Utilisation d'un vocabulaire professionnel (3 pts)** |  |  |
| * Aucune utilisation du vocabulaire professionnel | TI | 0 |
| * Vocabulaire professionnel utilisé partiellement | I | 1 |
| * Vocabulaire professionnel utilisé | S | 2 |
| * Vocabulaire professionnel utilisé à bon escient | TS | 3 |
|  |  |  |
| * **Contenus conformes à la situation professionnelle donnée (9 pts)** |  |  |
| * Les contenus ne correspondent en rien à la situation professionnelle donnée | TI | 0-1 |
| * Les contenus ne correspondent que partiellement à la situation professionnelle donnée | I | 2-4 |
| * Les contenus correspondent à la situation professionnelle donnée mais il subsiste quelques oublis | S | 5-7 |
| * Les contenus correspondent parfaitement à la situation professionnelle donnée | TS | 8-9 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Maîtrise de fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils** |  | **/8** |
| * **Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire** |  |  |
| * Les règles de présentation ne correspondent ni à l'outil choisi et ni au destinataire | TI | 0 |
| * Les règles de présentation correspondent soit à l'outil choisi soit au destinataire | I | 1-2 |
| * Les règles de présentation correspondent à l'outil choisi et au destinataire, mais sont perfectibles | S | 3 |
| * Les règles de présentation sont parfaitement respectées | TS | 4 |
|  |  |  |
| * **Exploitation d'un carnet d'adresses** |  |  |
| * Le carnet d'adresses n'est pas correctement exploité | TI | 0 |
| * Le carnet d'adresses est partiellement exploité | S | 2 |
| * Le carnet d'adresses est parfaitement exploité | TS | 4 |
|  |  |  |
| **Aptitude à rendre compte de ses travaux (voir fiche d'aptitude à rendre compte)** |  | **/2** |
| * Le candidat ne sait pas s'auto évaluer | TI | 0 |
| * Le candidat ne s'auto-évalue que partiellement | I | 0,5 |
| * Le candidat s'auto-évalue correctement | S | 1 |
| * Le candidat s'auto-évalue parfaitement | TS | 2 |
|  |  |  |
| **Justification de la démarche professionnelle** |  | **/2** |
| * La démarche adoptée n'est pas professionnelle | TI | 0 |
| * La démarche adoptée est peu professionnelle | I | 0,5 |
| * La démarche adoptée est professionnelle | S | 1 |
| * La démarche adoptée est très professionnelle | TS | 2 |

**II - Epreuve EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente**

**Pour les établissements habilités au CCF : l’évaluation se déroule en entreprise lors de la seconde PFMP**

Les activités doivent être réalisées dans les domaines professionnels du commerce, de la vente et des services.

Le candidat est un employé polyvalent qui accueille, informe, oriente et contacte le client ou l'usager. Il présente des services ou des produits, conseille et **finalise des ventes**. Il participe à l'organisation des espaces de travail.

Les types d'entreprises dans lesquelles les PFMP peuvent se dérouler sont très diverses :

* entreprises de distribution et du commerce,
* sociétés commerciales,
* sociétés de services,
* administrations, associations,
* entrepôts et plates-formes de distribution.

Le titulaire du BEP intervient dans les tâches suivantes :

* accueil et information des clients ou usagers,
* suivi, prospection des clients ou des usagers pour transmettre de l'information,
* conduite d'un entretien de vente,

dans le respect de la réglementation, des consignes et des procédures fournies par l'organisation.

La durée de la PFMP nécessaire pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de 6 semaines, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel.

Les deux périodes peuvent se dérouler dans la même entreprise ou organisation, cependant la PFMP 2 étant certificative, elle doit permettre de valider des compétences d'accueil, d'information et de vente (Cf. épreuve EP2)

**Principe de la formation en milieu professionnel**

**L'équipe pédagogique dans sa totalité** doit s'assurer du bon déroulement de la formation. Les professeurs de spécialité sont chargés d'effectuer l'évaluation de la PFMP 2. Compte tenu de cette contrainte, l'une des options choix offerte aux équipes pourrait être de confier le suivi de la PFMP 1 aux enseignants du domaine général, y compris l'enseignant de PSE

**Deux périodes rythment cette formation :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Première période** | **Deuxième période**  **donne lieu à l'épreuve EP2** |
| **Quand ?** | En décembre-janvier | En juin |
| **Durée** | 3 semaines | 3 semaines |
| **Documents élève** | * "Document de négociation et de synthèse en milieu professionnel" : Dossier élève PFMP n°1 (voir pages 9 et 10) * Trame de fiche d'activité (page 6) * Trames de fiche signalétique en fonction du domaine professionnel (pages 7 ou 8) | * "Document de négociation et de synthèse en milieu professionnel" : Dossier élève PFMP n°2 (pages 14 et 15) * Fiche signalétique à terminer |
|  | **Première période** | **Deuxième période**  **donne lieu à l'épreuve EP2** |
| **Rôle de l'élève** | * Négocier les compétences professionnelles avec le tuteur * Compléter la fiche d'activité * Commencer à compléter la fiche signalétique (en fonction de ce qui a été fait en cours) * Renseigner le bilan sur le document de négociation n° 1 et le faire compléter et signer par le tuteur | * Informer le tuteur des compétences professionnelles attendues à l'aide du document de négociation 2 * Terminer la fiche signalétique et préparer l'entretien de fin de période * Renseigner le bilan sur document de négociation 2 et le faire compléter et signer par le tuteur |
| **Documents professeur référent** | * "Document de suivi en milieu professionnel "Grille professeur PFMP 1" | * "Document de suivi en milieu professionnel" Grille professeur PFMP 2 |
| **Rôle professeur référent** | * 1ère semaine : s'assurer de la bonne intégration de l'élève dans l'organisation ; prendre rendez-vous pour la visite de fin de période * fin de période : seules les attitudes professionnelles sont évaluées mais ne sont pas prises en compte pour EP1 et EP2 et peuvent donner lieu à une appréciation sur le bulletin de l'élève, il faut compléter le document de suivi n°1 avec le tuteur. | * 1ère semaine : s'assurer de la bonne intégration de l'élève dans l'organisation ; prendre rendez-vous pour la visite évaluative de fin de période pour laquelle il sera nécessaire de prévoir un temps suffisant. * fin de période : effectuer l'évaluation certificative de l'élève en compagnie du tuteur sur le document de suivi n°2. L'évaluation des acquis de l'élève s'effectue à l'occasion de deux situations. * **Situation 1** **: Pratique des activités en entreprise** elle comporte deux phases   **Phase 1** : "Activité accueil et information" : réalisation par le candidat d'un accueil ou d'une information réels ou simulés  **Phase 2 :** "Activité Vente" : réalisation par le candidat d'une vente réelle ou simulée à un client ou usager.  Le tuteur observe les prestations du candidat et positionne les niveaux de compétence atteints sur la "grille positionnement tuteur PFMP 2" (page 18). Lors de la visite de fin de période, le professeur de spécialité et le tuteur se concertent et proposent une note sur la base des positionnements.   * **Situation 2** : **Connaissance de l'environnement professionnel**   Il s'agit d'un entretien avec le professeur référent et le tuteur d'une durée de 15 mn maximum à la suite de la situation 1.  Dans un premier temps, l'élève présente, à l'aide de la fiche signalétique, les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation. Dans un deuxième temps, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation du candidat. |
| **Ne pas oublier les tampons et signatures aux endroits prévus à cet effet.** | | |

**PFMP 1**

NOM : PFMP 1

Prénom :

FICHE D’ACTIVITÉS

1. Décrivez succinctement **au moins cinq activités** que vous avez réalisées ou observées durant votre formation en entreprise :

Votre travail relate une journée type avec les activités que vous avez réalisées et / ou observées. *Exemples : rangement du rayon, accueil du client, argumentation, prise de congé, encaissement, respect des règles de sécurité et hygiène…*

|  |  |
| --- | --- |
| **Activités réalisées** | **Activités observées** |
|  |  |

1. Racontez ce que vous avez le plus aimé et le moins apprécié, pourquoi ?
2. En quoi ce lieu de stage correspond ou ne correspond pas à votre projet professionnel ?

Fiche signalétique domaine professionnel commerce ou vente

1. **Situation du magasin**

**1.1 Identification juridique et commerciale**

Enseigne

###### Adresse

Téléphone, fax

###### Adresse électronique

Activité principale

###### Nom et fonction du responsable

Forme juridique

Forme de commerce *(indépendant, associé, intégré)*

###### Circuit de distribution

Effectif et fonctions

**1.2 Implantation géographique du magasin**

Zone de chalandise *présentation*

Pointsforts de l’implantation géographique *(au moins 2)*

Points faibles de l’implantation géographique *(au moins 2)*

1. **Politique commerciale du point de vente**
   1. **Les produits**

Assortiment*(qualifier)*

Marques principales commercialisées

Gamme de prix*(qualifier)*

* 1. **La ou les méthodes de vente**
  2. **Fidélisation et développement de la clientèle**

Politique de communication*(média, hors-média)*

* 1. **Clientèle** (*sexe, âge, PCS, fréquence d'achat*)

**2.5 Concurrence** (*directe ou indirecte, points forts et points faibles)*

**2.6 Atouts du point de vente** *(de la politique commerciale)*

Fiche signalétique domaine du service

1. **Situation de l’organisation**

**1.1 Identification :**

Adresse :

Téléphone, fax :

Adresse électronique :

Secteur d’activité (marchand ou non- marchand) :

Nom et fonction du responsable :

Forme juridique (secteur marchand) :

Effectif et fonctions*:*

**1.2 Implantation géographique de l’organisation**

Zone de chalandise (secteur marchand) ou Zone de compétences (secteur non-marchand) *présentation*

Pointsforts de l’implantation géographique *(au moins 2)*

Points faibles de l’implantation géographique *(au moins 2)*

1. **Politique de services de l’organisation**

**2.1 Les services proposés**

Service de base (activité principale) :

Services périphériques :

* Facilitateurs ou liés
* Différentiateurs ou complémentaires

**2.2 Analyse des services proposés**

- Points forts des services proposés (au moins 2)

- Points faibles des services proposés (au moins 2)

* Existence d’Engagements, d’une Charte d’accueil, de Normes ou de Labels

|  |  |
| --- | --- |
| SECTEUR MARCHAND | SECTEUR NON-MARCHAND |
| * 1. **Actions de Fidélisation et développement**   Politique de communication*(média, hors-média)* | **2.3 Actions de communication**  **(média- hors média)**  Livret d’accueil, brochures, etc. |
| **2.4 Clients** (*sexe, âge, PCS, fréquence d'achat ou de visite*) | **2.4 Usagers** (*sexe, âge, PCS, fréquence d'achat ou de visite*) |
| * 1. **Concurrence** (*directe ou indirecte, points forts et points faibles)* | |

**2.6 Atouts de l’organisation** *(de la politique de service)*

Dossier élève PFMP 1

**BEP MRCU**

**Métiers de la relation aux clients et aux usagers**

**Contrôle en cours de formation**

**DOCUMENT DE NÉGOCIATION ET DE SYNTHESE EN MILIEU PROFESSIONNEL**

# Année scolaire 20…. – 20…. P.F.M.P. n° 1

**du / / 20...... au / / 20…..**

|  |  |
| --- | --- |
| NOM :  Prénom :  Date de naissance : | **CENTRE DE FORMATION** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *P : Activités prévues, négociées* | | | Relevé des **activités** | | | **Observations** | | | |
| *O : Activités observées par l'élève* | | |
| *R : Activités réalisées par l'élève* | | |
| **A .** | **COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES** | | | | |
| Activités prévues, observées ou réalisées | | | **P** | **O** | **R** |  | | | |
| **• du domaine du commerce :** | | |  | | |  | | | |
| Réceptionner des colis | | |  |  |  |
| Déballer des colis et contrôler les articles reçus | | |  |  |  |
| Stocker les produits livrés en réserve | | |  |  |  |
| Placer des dispositifs antivol | | |  |  |  |
| Mettre les produits livrés en rayon | | |  |  |  |
| Maintenir un rayon en état vendeur | | |  |  |  |
| **• du domaine de la prospection, de la vente :** | | |  | | |  | | | |
| Rechercher des informations sur les produits ou les clients | | |  |  |  |  | | | |
| Mettre à jour un fichier clients | | |  |  |  |
| Participer à une opération commerciale ou de prospection | | |  |  |  |
| Prendre des rendez-vous en face à face ou par téléphone, tenir un agenda | | |  |  |  |
| Participer à la préparation d'un RDV ou d'une visite de suivi de clientèle | | |  |  |  |
| Réaliser des ventes ou une enquête de satisfaction par téléphone | | |  |  |  |
| **• du domaine de l'accueil, de l'assistance, du conseil :** | | |  | | |  | | | |
| Accueillir des clients ou des usagers en face à face ou au téléphone | | |  |  |  |  | | | |
| Recueillir des informations, prendre des messages | | |  |  |  |
| Transmettre des informations | | |  |  |  |
| Orienter les clients ou les usagers | | |  |  |  |
| Présenter les services offerts, formuler des conseils | | |  |  |  |
| Diagnostiquer les causes d'une réclamation ou d'un conflit | | |  |  |  |
| **MON BILAN À L'ISSUE DE CETTE PÉRIODE EN ENTREPRISE** | | | | | | | | | | | |
| **DATE :** le / / 20 . | | | | | | | | | | | |
| **ELEMENTS D'ANALYSE** | | | **MES COMMENTAIRES** | | | | | | | | |
| **Parmi les activités que j'ai eu l'occasion d'observer :** | | |  | | | | | | | | |
| * Quelles sont celles qui ont le plus retenu mon attention ? | | |  | | | | | | | | |
| **Parmi les activités que j'ai effectivement réalisées :** | | |  | | | | | | | | |
| * Quelles sont celles qui m'ont paru les plus intéressantes ? | | |  | | | | | | | | |
| * Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus difficiles ? | | |  | | | | |  |  | | |
| * + - Quelles sont celles que j'ai le mieux réussies ? | | |  | | | | | **L’AVIS DE MON TUTEUR** | | | |
|  | | | | | **Conforme** | | **Non conforme** | |
| **En ce qui concerne les attitudes professionnelles :** | | |  | | | | |  | |  | |
| * Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus faciles à respecter ? | | |  | | | | |  | |  | |
| * Quelles sont celles qui m'ont parfois posé problème ? | | |  | | | | |  | |  | |
| * Quelles sont les attitudes et les compétences que j'ai besoin de développer pour avancer dans mon projet professionnel ? | | | * Attitudes professionnelles : | | | | |  | |  | |
| * + - Compétences professionnelles : | | | | |  | |  | |

Signature de l'élève Signature du tuteur

Grille professeur PFMP 1

**BEP MRCU**

**Métiers de la relation aux clients et aux usagers**

**Contrôle en cours de formation**

Coefficient : 8

**DOCUMENT DE SUIVI EN MILIEU PROFESSIONNEL**

# Année scolaire 20…. – 20…. P.F.M.P. n° 1 ❑

**du / / 20...... au / / 20…..**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT** | **ENTREPRISE ou ORGANISME** |
| NOM :  Prénom :  Date de naissance : | **IDENTIFICATION (Cachet)** |
| **CENTRE DE FORMATION** |
|  |
| **PROFESSEUR(S) RESPONSABLE(S)** | **TUTEUR :** |
| NOM : | NOM : |
| NOM : | Fonction : |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PHASES** | **NÉGOCIATION** | **SUIVI 1** |
| Dates: |  |  |
| Signature du tuteur : |  |  |
| Signature du professeur : |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **B. ATTITUDES PROFESSIONNELLES** | **TI** | **I** | **S** | **TS** | **Observations** |
| Adopter une tenue vestimentaire et une hygiène corporelle conformes aux exigences de l'entreprise ou organisme |  |  |  |  |  |
| Respecter les horaires |  |  |  |  |
| Appliquer les consignes de travail |  |  |  |  |
| Faire preuve de motivation, s'impliquer dans son travail |  |  |  |  |
| Prendre des initiatives dans le cadre de son champ d'intervention |  |  |  |  |
| Faire preuve d'intérêt pour le lieu de stage et pour le métier |  |  |  |  |
| Respecter les règles de réserve, de confidentialité |  |  |  |  |
| S'intégrer à l'équipe de travail |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **COMMENTAIRES DU TUTEUR** |
| Signature du tuteur |
| **COMMENTAIRES DU PROFESSEUR** |
| Signature du professeur : |

**PFMP 2**

**EP2**

Dossier élève PFMP 2

**BEP MRCU**

**Métiers de la relation aux clients et aux usagers**

**Contrôle en cours de formation**

**EPREUVE EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE**

**DOCUMENT DE NÉGOCIATION ET DE SYNTHESE EN MILIEU PROFESSIONNEL**

# Année scolaire 20…. – 20…. P.F.M.P. n° 2

**du / / 20...... au / / 20…..**

|  |  |
| --- | --- |
| NOM :  Prénom :  Date de naissance : | **CENTRE DE FORMATION** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| P : Activités prévues, négociées *O : Activités observées par l'élève*  *R : Activités réalisées par l'élève* | P | O | R | Commentaires |
| **Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise** | | | | |
| Phase 1 : Accueil et information | | | | |
| **- Comportement professionnel**   * Accueil du client ou de l’usager (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**   * Recherche et sélection de l’information, orientation, remise d’une documentation |  |  |  |  |
| **- Qualité relationnelle établie avec le client ou l’usager**   * Application des règles de savoir-vivre, confort du client |  |  |  |  |
| **- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte**   * Remontée des informations |  |  |  |  |
| **Phase 2 : Vente** |  |  |  |  |
| **- Comportement professionnel**   * Préparation de l’entretien (connaissance de l’offre, de la clientèle, du produit ou du service…) * Recherche méthodique des besoins du client, de l’usager * Posture professionnelle adaptée |  |  |  |  |
| **- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l’entretien de vente**   * 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**   * Écoute active du client, de l’usager * Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) |  |  |  |  |
| **- Qualité de l’expression et conformité aux règles et usages professionnels**   * Utilisation d’un vocabulaire adapté tout au long de l’entretien |  |  |  |  |
| **Situation n°2 : Connaissance de l’environnement professionnel (entretien sur le lieu de stage)** | | | | |
| **- Maîtrise de l’environnement organisationnel, économique et juridique des organisations**   * Maîtrise du cadre des échanges * Présentation de la structure, de l’offre, de la clientèle et du marché de l’organisation |  | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **MON BILAN À L'ISSUE DE CETTE PÉRIODE EN ENTREPRISE** | | | | |
| **DATE :** le / / 20 . | | | | |
| **ELEMENTS D'ANALYSE** | **MES COMMENTAIRES** | | | |
| **Parmi les activités que j'ai eu l'occasion d'observer :** |  | | | |
| * Quelles sont celles qui ont le plus retenu mon attention ? |  | | | |
| **Parmi les activités que j'ai effectivement réalisées :** |  | | | |
| * Quelles sont celles qui m'ont paru les plus intéressantes ? |  | | | |
| * Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus difficiles ? |  |  |  | |
| * + - Quelles sont celles que j'ai le mieux réussies ? |  | **L’AVIS DE MON TUTEUR** | | |
|  | **Conforme** | | **Non conforme** |
| **En ce qui concerne les attitudes professionnelles :** |  |  | |  |
| * Quelles sont celles qui m'ont semblé les plus faciles à respecter ? |  |  | |  |
| * Quelles sont celles qui m'ont parfois posé problème ? |  |  | |  |
| * Quelles sont les attitudes et les compétences que j'ai besoin de développer pour avancer dans mon projet professionnel ? | * Attitudes professionnelles : |  | |  |
| * + - Compétences professionnelles : |  | |  |

Signature de l'élève Signature du tuteur

**GRILLE POSITIONNEMENT TUTEUR PFMP 2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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**   * Accueil du client ou de l’usager (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**   * Recherche et sélection de l’information, orientation, remise d’une documentation |  |  |  |  |
| **- Qualité relationnelle établie avec le client ou l’usager**   * Application des règles de savoir-vivre, confort du client |  |  |  |  |
| **- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte**   * Remontée des informations |  |  |  |  |
| **Phase 2 : Vente** |  |  |  |  |
| **- Comportement professionnel**   * Préparation de l’entretien (connaissance de l’offre, de la clientèle, du produit ou du service…) * Recherche méthodique des besoins du client, de l’usager * Posture professionnelle adaptée |  |  |  |  |
| **- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l’entretien de vente**   * 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**   * Écoute active du client, de l’usager * Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) |  |  |  |  |
| **- Qualité de l’expression et conformité aux règles et usages professionnels**   * Utilisation d’un vocabulaire adapté tout au long de l’entretien |  |  |  |  |

Grille professeur PFMP 2

**BEP MRCU**

**Métiers de la relation aux clients et aux usagers**

**Contrôle en cours de formation**

**EPREUVE EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE**

Coefficient : 8

**DOCUMENT DE SUIVI EN MILIEU PROFESSIONNEL**

# Année scolaire 20…. – 20…. P.F.M.P. n° 2 ❑

**du / / 20...... au / / 20…..**

|  |  |
| --- | --- |
| **CANDIDAT** | **ENTREPRISE ou ORGANISME** |
| NOM :  Prénom :  Date de naissance : | **IDENTIFICATION (Cachet)** |
| **CENTRE DE FORMATION** |
|  |
| **PROFESSEUR(S) RESPONSABLE(S)** | **TUTEUR :** |
| NOM : | NOM : |
| NOM : | Fonction : |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PHASES** | **NÉGOCIATION** | **SUIVI 2** |
| Dates: |  |  |
| Signature du tuteur : |  |  |
| Signature du professeur : |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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**   * Accueil du client ou de l’usager (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**   * Recherche et sélection de l’information, orientation, remise d’une documentation |  |  |  |  | |
| **- Qualité relationnelle établie avec le client ou l’usager**   * Application des règles de savoir-vivre, confort du client |  |  |  |  | |
| **- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte**   * Remontée des informations |  |  |  |  | |
| **Phase 2 : Vente** |  |  |  |  | | **……/60** |
| **- Comportement professionnel**   * Préparation de l’entretien (connaissance de l’offre, de la clientèle, du produit ou du service…) * Recherche méthodique des besoins du client, de l’usager * Posture professionnelle adaptée |  |  |  |  | |
| **- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l’entretien de vente**   * 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**   * Écoute active du client, de l’usager * Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) |  |  |  |  | |
| **- Qualité de l’expression et conformité aux règles et usages professionnels**   * 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**   * 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 :* | | | |  | |

**INDICATEURS D’EVALUATION**

**EP2**

**INDICATEURS D'EVALUATION EPREUVE EP2**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Indicateurs d'évaluation** | | **Evaluation** | | | **Notation** |
| **SITUATION 1 : Pratique des activités en entreprise** | | | | | | |
| **Phase 1 : Accueil et information** | | |  | | **/40 points** | |
| **Comportement professionnel**  **/24 points** | | **Accueil du client ou de l'usager (organiser son espace de travail, saluer, identifier l'interlocuteur…) (8 pts)** |  | | |  |
| * Est incapable d'assurer l'accueil | TI | | | 0-1 |
| * Assure un accueil impersonnel, tout juste suffisant | I | | | 2-3 |
| * Assure un accueil conforme aux normes définies par l'entreprise | S | | | 4-6 |
| * Assure un accueil efficace, chaleureux et personnalisé | TS | | | 7-8 |
|  |  | | |  |
| **Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité…)** |  | | |  |
| * L'attitude d'accueil est inadaptée | TI | | | 0-1 |
| * L'attitude d'accueil est peu adaptée | I | | | 2-3 |
| * L'attitude d'accueil est adaptée | S | | | 4-6 |
| * L'attitude d'accueil est professionnelle | TS | | | 7-8 |
|  |  | | |  |
| **Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication** |  | | |  |
| * Aucun engagement personnel | TI | | | 0-1 |
| * Engagement personnel partiel | I | | | 2-3 |
| * Engagement personnel satisfaisant | S | | | 4-6 |
| * Engagement personnel professionnel | TS | | | 7-8 |
| **Qualité des réponses apportées aux demandes d'informations et de conseil**  **/6 points** | | **Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation** |  | | |  |
| * Les réponses apportées sont inexploitables | TI | | | 0-1 |
| * Les réponses apportées sont partielles | I | | | 2-3 |
| * Les réponses apportées sont limitées | S | | | 4-5 |
| * Les réponses apportées sont claires, complètes et pertinentes | TS | | | 6 |
| **Qualité relationnelle établie avec le client ou l'usager**  **/6 points** | | **Application des règles de savoir-vivre, confort du client** |  | | |  |
| * Est incapable d'établir une relation avec le client/usager | TI | | | 0-1 |
| * Est capable d'établir une relation avec le client/usager avec des conseils permanents | I | | | 2-3 |
| * Est capable d'établir une relation avec le client/usager avec des conseils ponctuels | S | | | 4-5 |
| * Etablit une relation de qualité avec le client/usager | TS | | | 6 |
| **Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte**  **/4 points** | | **Remontée des informations** |  | | |  |
| * Est incapable de transmettre des informations et de rendre compte | TI | | | 0 |
| * Transmet des informations et rend compte de façon succincte | I | | | 1 |
| * Est capable de transmettre des informations et de rendre compte | S | | | 2-3 |
| * Transmet des informations et rend compte avec professionnalisme | TS | | | 4 |
| **Phase 2 : Vente** | | |  | **/40 points** | | |
| **Comportement professionnel**  **/20** | | **Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service…..) (6 pts)** |  | | |  |
| * N'a réalisé aucune recherche préalable | TI | | | 0-1 |
| * A réalisé quelques recherches mais qui s'avèrent insuffisantes | I | | | 2-3 |
| * A réalisé des recherches sans réellement les approfondir | S | | | 4-5 |
| * A parfaitement réalisé les recherches pour préparer l'entretien | TS | | | 6 |
|  |  | | |  |
| **Recherche méthodique des besoins du client, de l'usager (8 pts)** |  | | |  |
| * N'a pas recherché les besoins du client/usager | TI | | | 0-1 |
| * A recherché succinctement les besoins du client/usager | I | | | 2-3 |
| * A recherché les besoins du client/usager | S | | | 4-6 |
| * Les besoins du client/usager sont parfaitement détectés par tous types de questions existants | TS | | | 7-8 |
|  |  | | |  |
| **Posture professionnelle adaptée (6 pts)** |  | | |  |
| * La posture professionnelle n'est pas adaptée | TI | | | 0-1 |
| * La posture professionnelle est adaptée avec des conseils permanents | I | | | 2-3 |
| * La posture professionnelle est adaptée avec des conseils ponctuels | S | | | 4-5 |
| * La posture professionnelle est parfaitement adaptée | TS | | | 6 |
| **Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente**  **/20 points** | | **Présentation du produit, du service (8 pts)** |  | | |  |
| * Le produit, service n'est pas adapté aux besoins du client/usager | TI | | | 0-1 |
| * Les produits/services présentés ne sont pas en nombre suffisant | I | | | 2-3 |
| * Les produits/services proposés sont en nombre suffisant | S | | | 4-6 |
| * Les produits/services proposés sont en nombre suffisant et parfaitement adaptés | TS | | | 7-8 |
|  |  | | |  |
| **Réponses aux questions et aux objections courantes (6 pts)** |  | | |  |
| * Est incapable de répondre aux questions et aux objections | TI | | | 0-1 |
| * Est capable de répondre aux questions et aux objections sur sollicitation permanente | I | | | 2-3 |
| * Est capable de répondre aux questions et aux objections sur sollicitation ponctuelle | S | | | 4-5 |
| * Est capable de répondre aux questions et aux objections de façon professionnelle | TS | | | 6 |
|  |  | | |  |
| **Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client) (6 pts)** |  | | |  |
| * Les techniques de conclusion de vente ne sont pas mises en œuvre | TI | | | 0-1 |
| * Les techniques de conclusion de la vente sont partiellement mises en œuvre | I | | | 2-3 |
| * Les techniques de conclusion de la vente sont mise en œuvre | S | | | 4-5 |
| * Les techniques de conclusion de la vente sont parfaitement mises en œuvre | TS | | | 6 |
| **Qualité de l'argumentaire et de l'écoute**  **/16 points** | | **Ecoute active du client, de l'usager (8 pts)** |  | | |  |
| * Aucune écoute du client/usager | TI | | | 0-1 |
| * Ecoute partielle du client/usager | I | | | 2-3 |
| * Ecoute du client/usager | S | | | 4-6 |
| * Parfaite écoute du client/usager | TS | | | 7-8 |
|  |  | | |  |
| **Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) (8 pts)** |  | | |  |
| * Argumentation et conseil sont inadaptés | TI | | | 0-1 |
| * Argumentation et conseil sont adaptés mais avec une aide constante | I | | | 2-3 |
| * Argumentation et conseil sont adaptés avec une aide ponctuelle | S | | | 4-6 |
| * Argumentation et conseil sont maîtrisés de façon professionnelle | TS | | | 7-8 |
| **Qualité de l'expression et conformité aux règles et aux usages professionnels**  **/4 points** | | **Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien** |  | | |  |
| * Le vocabulaire est inadapté à une situation professionnelle | TI | | | 0 |
| * Le vocabulaire est peu adapté à une situation professionnelle | I | | | 1 |
| * Le vocabulaire est adapté mais peu professionnel | S | | | 2-3 |
| * Le vocabulaire est parfaitement adapté, professionnel | TS | | | 4 |
|  | |  |  | | |  |
| **SITUATION 2 : Connaissance de l'environnement professionnel** | | | | | | |
| **Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations**  **/60 points** | | **Maîtrise du cadre des échanges (20 pts)** |  | | |  |
| * Le candidat ne maîtrise pas sa présentation même sur sollicitation du jury | TI | | | 0-5 |
| * Le candidat ne maîtrise que partiellement sa présentation, le jury doit le solliciter | I | | | 6-10 |
| * Le candidat maîtrise sa présentation, le jury le sollicite de façon ponctuelle | S | | | 11-15 |
| * Le candidat maîtrise parfaitement sa présentation | TS | | | 16-20 |
|  |  | | |  |
| **Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation (40 pts)** |  | | |  |
| * Aucune maîtrise de l'environnement professionnel | TI | | | 0-10 |
| * Evocation partielle de l'environnement professionnel | I | | | 11-20 |
| * Présentation de l'ensemble des éléments de l'environnement professionnel | S | | | 21-30 |
| * Mise en évidence pertinente des différents éléments de l'environnement professionnel | TS | | | 31-40 |