



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE LA JEUNESSE
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente

Situation 1 : Pratique des activités en entreprise

Situation 2 : Connaissance de l'environnement professionnel

**EPREUVE ponctuelle
Consignes au jury**

La définition des épreuves se trouve sur le BO spécial n°9 du 15 octobre 2009 (www.education.gouv.fr/cid49264/mene0917558a.html).

Par la présente, nous vous adressons des compléments d'information indispensables au bon déroulement de l'épreuve EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente- qui se déroulera du 6 au 9 juin 2011.

EP 2 : Modalités d'organisation :

- La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Il appartiendra aux centres d'examens de désigner les professionnels.
- La seconde partie de l'épreuve (durée de 15 minutes), relative à un entretien avec la commission sur l'environnement professionnel du candidat, se déroulera avant la première partie, relative à la pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (durée de 30 minutes).
- Entre ces deux parties, la commission d'interrogation invitera le candidat à quitter la salle quelques minutes afin de préparer le contexte des simulations liées aux activités.

DÉFINITION DES ÉPREUVES

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

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

Coefficient : 8

Objectif de l'épreuve :

Cette épreuve pratique en milieu professionnel vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager. Elle vise également à apprécier son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve :

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités suivantes :

Activité A1 - Accueil et information du client ou de l'utilisateur

Activité A3 – Conduite d'un entretien de vente

Critères d'évaluation :

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés aux activités A1 et A3 et s'appuie sur les critères suivants :

- la qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil ;
- la qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur ;
- le comportement professionnel ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente ;
- la qualité de l'expression et sa conformité aux règles et usages professionnels ;
- l'aptitude à transmettre des informations et à rendre compte ;
- la maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations.

Formes de l'évaluation :

B. Forme ponctuelle

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale, pratique et orale.

L'épreuve se déroule en centre d'examen. La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Elle comporte deux parties successives :

Première partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente -

Coefficient 5

Durée : 30 minutes

Consignes académiques :

Le candidat a présenté son environnement professionnel au cours de la première partie. La commission d'interrogation invitera le candidat à quitter la salle quelques minutes afin de préparer le contexte des simulations liées aux activités.

L'évaluation de l'activité d'accueil pourra être agrémentée d'un questionnement :

Type de questions à poser au candidat :

- *Comment selon vous les conditions d'accueil doivent-elles être organisées dans votre magasin ? (règles à respecter, accueil verbal, non verbal, matériel...)*
- *Que faites-vous à l'entrée d'un client dans le magasin s'il se montre hésitant, s'il se montre désagréable, s'il s'est trompé de magasin ?*
- *Dans votre point de vente, en termes d'accueil, réaliser un diagnostic des points positifs et négatifs. Quelles sont les améliorations possibles ?*
- *Un client entre alors que vous êtes au téléphone, comment réagissez-vous ?*

La commission posera des questions en relation avec l'environnement professionnel du candidat.

Un membre de la commission joue le rôle du client ou de l'utilisateur, entre dans la salle et invente un scénario qui lui permettra d'évaluer toutes les étapes de la vente y compris l'accueil.

*Le candidat peut être amené à **s'auto-évaluer** sur les phases de la vente, sur l'accueil, globalement sur l'ensemble de sa prestation.*

Les Indicateurs permettent une aide à l'évaluation.

Dans tous les cas, le jury se référera à l'environnement professionnel du candidat afin de personnaliser l'entretien.

Se référer à la grille indicative ci-après

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'utilisateur (organiser son espace de travail, saluer, identifier l'interlocuteur...) (8 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Est incapable d'assurer l'accueil ➤ Assure un accueil impersonnel, tout juste suffisant ➤ Assure un accueil conforme aux normes définies par l'entreprise ➤ Assure un accueil efficace, chaleureux et personnalisé 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8	
	Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...) <ul style="list-style-type: none"> ➤ L'attitude d'accueil est inadaptée ➤ L'attitude d'accueil est peu adaptée ➤ L'attitude d'accueil est adaptée ➤ L'attitude d'accueil est professionnelle 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8	
	Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucun engagement personnel ➤ Engagement personnel partiel ➤ Engagement personnel satisfaisant ➤ Engagement personnel professionnel 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8	
	Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les réponses apportées sont inexploitable ➤ Les réponses apportées sont partielles ➤ Les réponses apportées sont limitées ➤ Les réponses apportées sont claires, complètes et pertinentes 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6	
Qualité des réponses apportées aux demandes d'informations et de conseil /6 points				
Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur /6 points	Application des règles de savoir-vivre, confort du client <ul style="list-style-type: none"> ➤ Est incapable d'établir une relation avec le client/utilisateur ➤ Est capable d'établir une relation avec le client/utilisateur avec des conseils permanents ➤ Est capable d'établir une relation avec le client/utilisateur avec des conseils ponctuels ➤ Etablit une relation de qualité avec le client/utilisateur 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6	
	Remontée des informations <ul style="list-style-type: none"> ➤ Est incapable de transmettre des informations et de rendre compte ➤ Transmet des informations et rend compte de façon succincte ➤ Est capable de transmettre des informations et de rendre compte ➤ Transmet des informations et rend compte avec professionnalisme 	TI I S TS	0 1 2-3 4	

Phase 2 : Vente		/60 points	
Comportement professionnel /20	Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service.....) (6 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ N'a réalisé aucune recherche préalable ➤ A réalisé quelques recherches mais qui s'avèrent insuffisantes ➤ A réalisé des recherches sans réellement les approfondir ➤ A parfaitement réalisé les recherches pour préparer l'entretien 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6
	Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur (8 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ N'a pas recherché les besoins du client/utilisateur ➤ A recherché succinctement les besoins du client/utilisateur ➤ A recherché les besoins du client/utilisateur ➤ Les besoins du client/utilisateur sont parfaitement détectés par tous types de questions existants 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8
	Posture professionnelle adaptée (6 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ La posture professionnelle n'est pas adaptée ➤ La posture professionnelle est adaptée avec des conseils permanents ➤ La posture professionnelle est adaptée avec des conseils ponctuels ➤ La posture professionnelle est parfaitement adaptée 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6
Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente /20 points	Présentation du produit, du service (8 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le produit, service n'est pas adapté aux besoins du client/utilisateur ➤ Les produits/services présentés ne sont pas en nombre suffisant ➤ Les produits/services proposés sont en nombre suffisant ➤ Les produits/services proposés sont en nombre suffisant et parfaitement adaptés 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8
	Réponses aux questions et aux objections courantes (6 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Est incapable de répondre aux questions et aux objections ➤ Est capable de répondre aux questions et aux objections sur sollicitation permanente ➤ Est capable de répondre aux questions et aux objections sur sollicitation ponctuelle ➤ Est capable de répondre aux questions et aux objections de façon professionnelle 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6
	Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client) (6 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les techniques de conclusion de vente ne sont pas mises en œuvre ➤ Les techniques de conclusion de la vente sont partiellement mises en œuvre ➤ Les techniques de conclusion de la vente sont mise en œuvre ➤ Les techniques de conclusion de la vente sont parfaitement mises en œuvre 	TI I S TS	0-1 2-3 4-5 6

Qualité de l'argumentaire et de l'écoute /16 points	Ecoute active du client, de l'utilisateur (8 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune écoute du client/utilisateur ➤ Ecoute partielle du client/utilisateur ➤ Ecoute du client/utilisateur ➤ Parfaite écoute du client/utilisateur 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 7-8
	Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) (8 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Argumentation et conseil sont inadaptés ➤ Argumentation et conseil sont adaptés mais avec une aide constante ➤ Argumentation et conseil sont adaptés avec une aide ponctuelle ➤ Argumentation et conseil sont maîtrisés de façon professionnelle 	TI I S TS	0-1 2-3 4-6 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 <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le vocabulaire est inadapté à une situation professionnelle ➤ Le vocabulaire est peu adapté à une situation professionnelle ➤ Le vocabulaire est adapté mais peu professionnel ➤ Le vocabulaire est parfaitement adapté, professionnel 	TI I S TS	0 1 2-3 4

Seconde partie : Connaissance de l'environnement professionnel –

Coefficient 3

Durée : 15 minutes

Cette partie s'appuie sur un entretien avec la commission d'interrogation. Elle se déroule, à l'issue de la première partie et comporte deux phases :

- **Dans une première phase**, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation (structure, clientèle, offre, marché).
- **Dans une deuxième phase** la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

Consignes académiques :

Phase 1 : Le candidat doit énoncer lors de sa prestation orale chaque point précisé sur la grille indicative EP2 situation2.

Phase 2 : Le jury complètera le cas échéant en lui posant des questions. (Se référer à la grille indicative ci-après)

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP2: Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente
Situation 2
Indicateurs d'évaluation en ponctuel

Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)

Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations
 ○ Maîtrise du cadre des échanges

Barème (indicatif) : ti = 0 à 1 i = 1 à 2,5 s = 2,5 à 4 ts = 4 à 5

1- Caractéristiques de l'environnement professionnel	ti	i	s	ts	
Structure du point de vente : <ul style="list-style-type: none"> ▪ forme de commerce : indépendant isolé, associé, intégré ▪ type de commerce : détaillant, grossiste, agence, salon ▪ caractéristique : spécialisé, généraliste, multi spécialisé 				/20
Situation géographique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ centre ville, périphérie, zone rurale ▪ atouts / inconvénients de l'emplacement 					
Zone de chalandise : <ul style="list-style-type: none"> ▪ définition de la zone de chalandise ▪ en km ▪ en temps de transports ▪ moyen de déplacement des clients 					
Profil de la clientèle <ul style="list-style-type: none"> ▪ homme, femme, enfant ▪ tranches d'âge ▪ catégorie socioprofessionnelle (CSP) 					
2- Caractéristiques de l'environnement économique	ti	i	s	ts	
Type d'assortiment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ largeur, profondeur ▪ nombre de références ▪ méthode de vente 				/20
Familles de produits vendus: <ul style="list-style-type: none"> ▪ famille ▪ sous-famille ▪ marques : nationales, MDD ▪ fournisseurs, mode d'approvisionnement 					
Niveau de gamme: <ul style="list-style-type: none"> ▪ entrée, moyen, haut de gamme ▪ panier moyen ▪ coefficient multiplicateur, marge appliquée ▪ politique commerciale du point de vente : prix, qualité, qualité/prix, services 					
Concurrence : <ul style="list-style-type: none"> ▪ directe, indirecte ▪ enseignes, situation géographique par rapport au point de vente ▪ politique de prix des concurrents ▪ positionnement du point de vente par rapport aux concurrents (prix, assortiment) 					
3- Caractéristiques de l'environnement juridique	ti	i	s	ts	
Forme juridique : <ul style="list-style-type: none"> ▪ entreprise individuelle, entreprise sociétaire ▪ forme juridique : SARL, EURL, SAS ... ▪ raison sociale ▪ nom du responsable et sa fonction (gérant, directeur, PDG...) ▪ effectif ▪ horaires d'ouverture, jour de congé, durée hebdomadaire du travail 				/20
Réglementation : <ul style="list-style-type: none"> ▪ horaires d'ouverture, jour de congé, durée hebdomadaire du travail ▪ affichage des prix, promotions, soldes ▪ hygiène et sécurité 					
Activité: <ul style="list-style-type: none"> ▪ secteur d'activité : primaire, secondaire, tertiaire, quaternaire ▪ branche d'activité ou branche professionnelle ▪ biens, services 					
Equipements de point de vente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ logiciel informatique, caisse ▪ agencement du magasin, facteurs d'ambiance ▪ matériel de manutention, transport ▪ communication : médias, hors média 					
Total situation n°2					