



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

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

EP1A – Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

Première partie : Contact téléphonique

Epreuve durée 5 minutes

Temps de préparation 15 minutes

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 EP1¹ - Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur (1^{ère} partie : contact téléphonique) qui se déroulera du 6 au 9 2011.

EP1 (1^{ère} partie : contact téléphonique) :

a) 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'examen de désigner les professionnels.
- Le centre d'examen doit être doté :
 - d'une salle de préparation pour les candidats (pour un temps individuel de 15 minutes) ;
 - de 2 salles contiguës pour la réalisation du contact téléphonique + d'une imprimante. Dans la première, le candidat effectuera un contact téléphonique simulé d'une durée de 5 minutes et l'un des jurys tiendra le rôle de l'observateur/évaluateur. Dans la deuxième, l'autre jury tiendra le rôle du client ou de l'utilisateur.
- Dans la première salle, citée ci-dessus, il est nécessaire de mettre à disposition du candidat un PC fixe ou portable, pour le bon déroulement de l'épreuve.

DÉFINITION DES ÉPREUVES

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

Formes d'évaluation

B. Forme ponctuelle

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale orale et écrite. L'épreuve se subdivise en deux parties et se déroule en centre d'examen.

Première partie : Contact téléphonique - Coefficient : 2 - Ponctuelle orale

Durée totale : 20 minutes maximum

- Temps de préparation : 15 minutes.

- Temps de réalisation du contact : 5 minutes.

À partir d'une situation professionnelle proposée par la commission d'interrogation et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé avec un client ou un usager. La commission est composée d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client ou de l'utilisateur.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés, appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

A2T1 - La préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T3 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

¹ La 2^{ème} partie de cette épreuve « Contact par écrit » relève d'un sujet national dont l'épreuve se déroulera le mardi 31 mai 2011.

INDICATEURS EP1 : Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

1^{ère} partie : Contact téléphonique

/40 points

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ne sont pas respectés ➤ Sont respectés sur sollicitation de l'interlocuteur ➤ Sont partiellement respectés ➤ Sont parfaitement respectés 	 TI I S TS	 0-1 2-3 4-5 6
<ul style="list-style-type: none"> • Formuler le message ou la consigne (3pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Le contenu du message est confus ➤ Le contenu du message est peu clair ➤ Le contenu du message est partiellement compris de l'interlocuteur ➤ Le contenu du message est parfaitement clair et compris de l'interlocuteur 	 TI I S TS	 0 1 2 3
<ul style="list-style-type: none"> • Conclure et prendre congé (3 pts) <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les techniques de conclusion et de prise de congé ne sont pas mises en œuvre ➤ Les techniques de conclusion et de prise de congé sont partiellement mises en œuvre ➤ Les techniques de conclusion et de prise de congé sont mises en œuvre ➤ Les techniques de conclusion et de prise de congé sont parfaitement mises en œuvre 	 TI I S TS	 0 1 2 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	
Professionalisme 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	