

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Sous épreuve E33 Accueil en face à face GRILLE D'ÉVALUATION

Épreuve ponctuelle — Épreuve orale

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

Coefficient 2

Durée 25 minutes maximum

Académie de
Grenoble

Établissement :

Nom prénom du candidat :

N° candidat :

Composition de la commission d'interrogation :

-
-

Date :

Critères d'évaluation

Profil du candidat

TI I S TS

Note

Situation choisie et modifiée par la commission

- Qualité et exhaustivité de la présentation du contexte professionnel
- Pertinence de l'analyse de la situation d'accueil

/08

Simulation

- Respect des procédures et des consignes
- Qualité de l'attention portée au sens du service, à l'image transmise
- Adaptation, pertinence des interventions (fond)
- Adaptation des techniques de communication et des supports utilisés
- Adaptation des comportements
- Preuves (verbales ou non verbales) d'écoute, d'empathie, de courtoisie
- Clarté et précision de l'expression orale

/12

Entretien

Sur la prestation fournie (accueil en face à face)

- Capacité (guidée) à analyser sa prestation et à proposer des éléments correctifs
- Objectivité de l'analyse de la prestation
- Pertinence des interventions (capacité à dialoguer, écouter, rebondir, proposer)

/10

Sur la pratique de l'accueil (tâches réalisées et niveau de compétences acquises)

/10

Variété des domaines : pénaliser

- la couverture d'un seul domaine parmi événementiel, sédentaire, transport - 2
- la non couverture de l'accueil événementiel - 2

Variété des tâches : pénaliser si 8/12 ne sont pas couvertes

- 6 ou 7 - 2
- Moins de 6 - 2 (supplémentaires)

Absence des 3 situations d'accueil :

- 2 par situation
manquante

/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

