

<b>Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers</b>	
<b>Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil</b> <b>Sous épreuve E32 Accueil au téléphone</b> <b>GRILLE D'ÉVALUATION CCF et Ponctuelle</b>	
Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.	
<i>Coefficient 2</i>	
<b>GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE</b>	
<i>Durée 35 minutes maximum</i>	
Académie de	Établissement :  Nom, Prénom du candidat :  N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u>  - - -  <b>Date :</b>	

<i>Critères d'évaluation</i>	<i>Profil du candidat</i>				<i>Note</i>
	TI	I	S	TS	
<b>Simulation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des fonctionnalités du standard</li> <li>- Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique</li> <li>- Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage</li> <li>- Respect des consignes de qualification et filtrage</li> <li>- Pertinence de l'information ou du conseil donné</li> <li>- Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit</li> <li>- Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel</li> <li>- Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel</li> <li>- Qualité, clarté et précision de l'expression orale</li> </ul>					<b>/24</b>
<b>Entretien</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact</li> <li>- Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration</li> <li>- Objectivité de l'analyse de sa prestation</li> </ul>					<b>/16</b>
<b>TOTAL</b>					<b>/40</b>

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

Appréciation motivée obligatoire au verso



ARCU E32 – Verso

**Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers**

Épreuve E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 Accueil au téléphone

CCF ou évaluation ponctuelle

Nom candidat : ..... N° candidat : .....

Établissement : .....

Date : ..... Jury : .....

Note obtenue par le candidat	/20
<b>Observations du jury</b>	

Nom et signature des examinateurs
-
-