



BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP1 : Épreuve professionnelle liée au contact
avec le client et/ou l'utilisateur
1^{ère} partie : contact téléphonique

Grille d'évaluation en **FORME PONCTUELLE** - Coefficient 2

ACADEMIE DE GRENOBLE	SESSION 2017				
CANDIDAT :	Date : 01/06/2017				
1^{ère} partie : CONTACT TELEPHONIQUE	TI	I	s	TS	Notation
- Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté o Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées - Qualité de la communication téléphonique o 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 o Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel Professionalisme du comportement o Disponibilité et convivialité o Adaptation de son langage et paralingage Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils o Relevé des conclusions et transmission o Mise à jour des données Aptitude à rendre compte de ses travaux Justification de la démarche professionnelle					
TOTAL					/ 40

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Appréciation globale du candidat :

Membres de la commission d'interrogation :

-
-

Signatures