



BEP MRCU

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

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

EPREUVES PONCTUELLES

Note à l'attention du chef du centre d'examen

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

Cf. également sur le site ecogest.ac-grenoble.fr > Commerce/vente/Accueil > [Epreuves ponctuelles : information des commissions et jurys](#)

Par la présente, nous vous adressons des compléments d'information indispensables au bon déroulement des épreuves précédemment citées.

EP1A : 1ère partie, contact téléphonique

Les sujets ont été élaborés par un groupe de travail académique.

Attention : certains sujets nécessitent une calculatrice.

Veillez en tenir à disposition des candidats.

Organisation :

- La commission d'interrogation se compose de deux professeurs de spécialité.
- **Le centre d'examen doit être doté de trois salles :**
 - **1 salle de préparation pour les candidats** (pour un temps individuel de 15 minutes) ; **4 candidats entrent en même temps dans la salle de préparation (début d'heure) ; ils préparent le même sujet mais celui-ci leur est distribué à 10 minutes d'intervalle (cf. planning sur [ecogest](#) et [page suivante](#))** ; puis ils sont dirigés vers la salle d'interrogation située à proximité, chacun à son heure personnelle de passage ;

- **2 salles par commission d'interrogation** pour la réalisation du contact téléphonique **équipées d'un poste téléphonique chacune, reliés l'un à l'autre ; l'un des 2 postes est muni d'un haut-parleur ; les 2 salles doivent être à proximité l'une de l'autre.**
 - ↳ Dans la **première salle, le candidat effectuera un contact téléphonique simulé** d'une durée de 5 minutes et l'un des membres de la commission tiendra le rôle de l'observateur/évaluateur (le combiné téléphonique du candidat sera muni d'un haut-parleur allumé pendant l'épreuve afin que l'examineur entende l'ensemble de la conversation).
 - ↳ Dans la **deuxième salle, le second membre de la commission tiendra le rôle du client ou de l'usager** et recevra l'appel téléphonique, conformément au scénario présenté dans le sujet et sa fiche de rôle.
- **Ajouter 2 salles pour chaque commission d'interrogation EP1A supplémentaire.**
- **Planning de passage : son strict respect est impératif pour garantir la confidentialité des sujets.**

Il a été initialement établi en accord avec les DDF des centres d'examen.

Ce planning est disponible sur ecogest.ac-grenoble.fr, rubrique : « Epreuves ponctuelles : information des chefs de centre d'exa » (voir ci-dessous).

En cas d'imprévu bouleversant votre respect du planning académique, vous disposez d'un sujet de réserve qui vous sera livré par la Division des Examens et Concours avec les sujets EP1A de chaque heure.

↳ **Ces informations sont à rappeler aux commissions en début de journée d'épreuve**

Documents indispensables :

- Le planning de passage des candidats
- La grille d'examen
- La définition de l'épreuve

sont disponibles sur le site ecogest.ac-grenoble.fr > Commerce/vente/Accueil

> [Epreuves ponctuelles : information des chefs de centre d'exa](#)

Information des enseignants

A titre de rappel, les enseignants disposent de la définition des épreuves en ponctuel et des grilles d'examen en libre consultation sur le site ecogest.ac-grenoble.fr > Commerce/vente/Accueil

> [Epreuves ponctuelles : information des commissions et jurys.](#)

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

**Attention : Epreuve un peu délicate à mener
Veuillez bien respecter les consignes ci-dessous**

Organisation :

La commission d'interrogation se compose de deux professeurs de spécialité.

Attention : L'entretien avec la commission sur la « connaissance de l'environnement professionnel » (2è partie de la grille d'évaluation) doit se dérouler AVANT la « pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente » (1ère partie de la grille d'évaluation) pour fournir un contexte d'interrogation au jury.

Entre ces deux parties, la commission d'interrogation invitera le candidat à quitter la salle quelques minutes afin de se concerter sur un scénario d'interrogation.

↳ **Ces informations sont à rappeler aux commissions en début de journée d'épreuve**

Documents indispensables :

- La grille d'examen
- La définition de l'épreuve
- Les consignes à l'attention des commissions d'interrogation
- Notice postée aux candidats* (pour information)

sont disponibles sur le site ecogest.ac-grenoble.fr > Commerce/vente/Accueil

> [Epreuves ponctuelles : information des chefs de centre d'exa](#)

Veuillez mettre le document « consignes à l'attention des commissions d'interrogation » cités ci-dessus à la disposition de ces commissions.

* N.B. Les candidats ont reçu une notice afin de préparer cette épreuve. Celle-ci est également disponible sur le site de l'académie :

↳ <https://www.ac-grenoble.fr/admin/spip/spip.php?article3478> > Informations relatives à certaines spécialités > BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers > Epreuve EP2 : Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente > Informations destinées aux candidats individuels

→ EP1A et EP2 : EN FIN D'EPREUVE, LE CANDIDAT REMET L'INTEGRALITE DE SES DOCUMENTS AU JURY (Sujet, brouillons...).