



Bac Pro ARCU

E32 – Accueil au téléphone

EPREUVES PONCTUELLES

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

La définition de l'épreuve est à votre disposition sur Eduscol (<http://eduscol.education.fr/referentiels-professionnels/a109.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 citée.

E32 : Accueil au téléphone

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

**Attention : certains sujets nécessitent une calculatrice.
Veuillez en tenir à disposition des candidats.**

Organisation :

- La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel, à défaut 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) ; **2 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 25 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 10 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'utilisateur** et appellera le candidat par téléphone, conformément au scénario présenté dans le sujet et sa fiche de rôle.

○ **Ajouter 2 salles pour chaque commission d'interrogation E32 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 E32 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.](#)