



Bac Pro ARCU

E32 – Accueil au téléphone

EPREUVE PONCTUELLE

Information à l'attention des centres d'examen et des commissions d'interrogation

Définition de l'épreuve : extraits du référentiel

Extrait commun au CCF et à la forme ponctuelle

Coefficient 2

Finalité et objectifs

Cette sous-épreuve vise à évaluer, dans une situation d'accueil téléphonique, l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement, à répondre aux demandes de son interlocuteur ainsi que la maîtrise des techniques mises en œuvre.

Contenu

Cette sous-épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés relevant de l'activité A2.

Critères d'évaluation de la 1ère situation ou phase : diagnostic de la fonction accueil

L'évaluation, sous forme ponctuelle ou par contrôle en cours de formation, prend en compte les éléments suivants :

- la maîtrise des fonctionnalités du standard,
- le respect de la charte ou du protocole d'accueil téléphonique de l'organisation,
- la qualité de l'expression orale,
- la rapidité, l'efficacité et la courtoisie dans le traitement de l'appel,
- la pertinence de l'information, du conseil transmis à l'interlocuteur,
- la fidélité et la précision des messages transmis aux collaborateurs ou à la hiérarchie,
- le respect des consignes données et de la confidentialité,
- la capacité à évaluer sa prestation.

Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

Épreuve pratique et orale

Durée : 35 minutes

L'épreuve prend appui sur un scénario* de simulation d'un appel téléphonique construit par la commission d'interrogation.

Ce scénario* doit se rapporter nécessairement aux tâches T21.1, T22.1, T22.3, T22.5, T22.6 et T22.7. Il peut éventuellement être complété par les autres tâches T22.2 et T22.4.

Le scénario* comprend :

- un dossier de mise en situation, destiné à l'élève, composé d'une documentation présentant le contexte d'une situation d'accueil téléphonique (présentation de l'organisation, organigramme, procédure d'accueil...) dans une organisation et des consignes à respecter ;
- une fiche de rôle du professeur composée d'une documentation présentant le contexte d'un appel téléphonique, le profil de l'appelant et les objectifs d'appel visant à mettre en jeu les compétences (par exemple le filtrage).

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve se déroule dans des centres d'examen disposant du matériel nécessaire pour effectuer une simulation d'appel téléphonique.

Elle comporte 3 phases :

- préparation à la réception de l'appel : 15 minutes

Le candidat prend connaissance du dossier de mise en situation et se prépare à recevoir l'appel.

- réception de l'appel: 10 minutes maximum

Le candidat, installé à son poste de travail, réceptionne l'appel téléphonique passé par l'un des membres de la commission d'interrogation. Dans la mesure du possible, l'option main libre du téléphone est activée afin que le deuxième membre du jury puisse suivre l'échange téléphonique. Au cours de cet appel, le candidat procède à la réception de l'appel, à la qualification ou au filtrage, fournit des conseils, prend en note un message et prend congé. Il peut être amené à transférer des appels ou à gérer des retours ou des appels en attente.

- entretien et analyse de la prestation : 10 minutes

Au terme de la simulation, un entretien avec la commission d'interrogation permet une analyse de l'appel. Au cours de cet entretien le candidat doit être en mesure d'évaluer sa prestation en matière d'accueil téléphonique.

Composition de la commission d'interrogation

L'interrogation est réalisée par un professeur de spécialité.

* Le scénario est un sujet élaboré puis relu et choisi par deux commissions académiques.

Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=369&new=0&newc=0>