



# BEP MRCU

## EP1 – Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur

### Première partie : Contact téléphonique

## 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 ✓ à la première partie « contact téléphonique » et à la 2 <sup>ème</sup> partie « contact par écrit »
----------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Coefficient 4

#### Objectif de l'épreuve

Cette épreuve vise à apprécier la maîtrise des techniques mises en œuvre et l'aptitude du candidat à utiliser des documents et outils professionnels dans l'activité de contact avec le client et/ou l'utilisateur.

#### Contenu de l'épreuve

L'épreuve évalue les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A2 « Suivi, prospection des clients ou contact avec les usagers ».

#### Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés à l'activité A2 et s'appuie sur les critères suivants :

- l'aptitude à rendre compte de ses travaux et à les situer dans un contexte professionnel ;
- la justification de la démarche professionnelle et des moyens mobilisés ;
- l'aptitude à rechercher, à sélectionner et à exploiter des informations utiles ;
- la qualité et la pertinence des travaux écrits présentés ;

- la qualité de la communication téléphonique ;
- le professionnalisme du comportement ;
- la maîtrise des fonctionnalités des logiciels bureautiques, de gestion commerciale ou de PréAO ;
- la pertinence du choix des outils et de leurs fonctionnalités ;
- la capacité d'écoute et de dialogue, la pertinence des réponses.

## Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

### Première partie ponctuelle orale : contact téléphonique (coefficient 2 ; durée totale : 20 minutes maximum)

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale orale et se déroule en centre d'examen.

- Temps de préparation : 15 minutes.
- Temps de réalisation du contact : 5 minutes.

À partir d'une situation professionnelle proposée par la commission d'interrogation et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé avec un client ou un usager.

La commission est composée d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client ou de l'utilisateur.

Les compétences, comportements professionnels et savoirs associés appréciés lors de cette partie se rapportent aux tâches suivantes :

A2T1 – la préparation du suivi, de la prospection ou du contact

A2T3 – la réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par téléphone

## Référentiel

Pour information, le référentiel du diplôme est disponible sur cette page :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=175&new=0&newc=0>

