



BEP MRCU

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

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 8 (+ 1 PSE)

Objectif de l'épreuve

Cette épreuve pratique en milieu professionnel vise à apprécier l'aptitude du candidat à accueillir, informer et vendre à un client ou à un usager. Elle vise également à apprécier son niveau de connaissance de l'environnement professionnel, économique et juridique d'une organisation.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve doit mettre le candidat en situation de révéler les compétences, les comportements professionnels et les savoirs associés, y compris ceux relatifs à l'environnement professionnel, économique et juridique, acquis dans la réalisation des activités suivantes :

Activité A1 – Accueil et information du client ou de l'utilisateur

Activité A3 – Conduite d'un entretien de vente

Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés aux activités A1 et A3 et s'appuie sur les critères suivants :

- la qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil ;
- la qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur ;
- le comportement professionnel ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente ;
- la qualité de l'expression et sa conformité aux règles et usages professionnels ;
- l'aptitude à transmettre des informations et à rendre compte ;
- la maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations.

Conditions de conformité à la réglementation sur les PFMP

La durée de la PFMP nécessaire pour l'évaluation de l'épreuve pratique en milieu professionnel est de 6 semaines, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel.

Mode d'évaluation spécifique à la forme ponctuelle

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale, pratique et orale. L'épreuve se déroule en centre d'examen. La commission d'interrogation se compose d'un professeur de spécialité et d'un professionnel ou à défaut d'un second professeur de spécialité. Elle comporte deux parties successives :

Première partie : pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (coefficient 5 ; durée : 30 minutes) [N.B. Lors de l'épreuve, cette partie se déroulera en second, à la suite de l'entretien « connaissance de l'environnement professionnel » → cf. ci-dessous et document « MRCU - EP2 Consignes au jury »](#)

Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat de deux simulations de 15 minutes chacune. La première est relative à l'activité d'accueil et d'information et la seconde à l'activité de vente. Un membre de la commission d'interrogation tient le rôle du client.

La commission détermine préalablement le contexte des simulations proposées au candidat.

Seconde partie : connaissance de l'environnement professionnel (coefficient 3 ; durée : 15 minutes) [N.B. Lors de l'épreuve, cette partie se déroule au début de l'évaluation → cf. document « MRCU - EP2 Consignes au jury »](#)

Cette partie s'appuie sur un entretien avec la commission d'interrogation. Elle se déroule, à l'issue de la première partie et comporte deux phases :

Dans une première phase, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation (structure, clientèle, offre, marché).

Dans une deuxième phase, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

Consignes académiques destinées à la commission d'interrogation

Leur lecture est indispensable avant l'interrogation des candidats. Fichier disponible sur :

<http://ecogest.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=420&new=0&newc=0>



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>

