

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31. Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration (CCF)

Coefficient 2

1ère situation : Diagnostic de la fonction accueil	Date :	
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE ORALE	Durée 30 minutes	
Académie de	Établissement :	Nom prénom du candidat :
Composition de la commission d'interrogation :		
M / Mme fonction Organisation		
M / Mme professeur de (mentionner la spécialité)		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
1. Rapport d'étonnement : <ul style="list-style-type: none"> - Appropriation du contexte professionnel et relation avec le rapport d'étonnement - Pertinence et qualité de la démarche mise en œuvre pour susciter l'étonnement (durée de l'observation, contacts, posture, parcours suivi, supports utilisés) - Pertinence et qualité du relevé des causes d'étonnement (justification de l'étonnement, hiérarchisation) 					/12
2. Diagnostic : <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de la présentation du contexte - Qualité et diversité des ressources documentaires et des contacts (pertinence, hiérarchisation, analyse des informations collectées) - Étendue du champ étudié (champ plus ou moins large de l'accueil) - Pertinence des indicateurs retenus pour le diagnostic - Relevé des points forts et points faibles de l'accueil - Pertinence et qualité de la liste des améliorations possibles 					/20
3. Communication : <ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'expression orale - Utilisation du vocabulaire approprié - Structuration de l'exposé - Qualité de l'argumentation - Écoute - Pertinence et construction des réponses 					/8
TOTAL					/40

TI : très insuffisant I : insuffisant S : satisfaisant TS : très satisfaisant

Appréciation motivée obligatoire au verso

Baccalauréat professionnel : Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E31 Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration

1^{ère} situation : Diagnostic de la fonction accueil CCF

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury :	
1. Rapport d'étonnement	
2. Diagnostic	
3. Communication	

Nom et signature des examinateurs

-

-

