

Baccalauréat professionnel Accueil - Relation Clients et Usagers

Épreuve E3 Situation professionnelle d'accueil Sous épreuve E32 Accueil au téléphone GRILLE D'ÉVALUATION CCF et Ponctuelle

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation.

		<i>Coefficient 2</i>
GRILLE D'ÉVALUATION - ÉPREUVE PRATIQUE ET ORALE		<i>Durée 35 minutes maximum</i>
Académie de	Établissement :	Nom, Prénom du candidat : N° candidat :
<u>Composition de la commission d'interrogation :</u> - - Date :		

Critères d'évaluation	Profil du candidat				Note
	TI	I	S	TS	
Simulation <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des fonctionnalités du standard - Respect des étapes de la réception d'un appel téléphonique - Respect de la charte d'accueil de l'organisation ou de la procédure en usage - Respect des consignes de qualification et filtrage - Pertinence de l'information ou du conseil donné - Fidélité et précision du message noté ou du rendez-vous inscrit - Rapidité et efficacité dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Empathie, attention et courtoisie dans toutes les étapes du traitement de l'appel - Qualité, clarté et précision de l'expression orale 					/24
Entretien <ul style="list-style-type: none"> - Capacité (guidée) à prendre du recul : repérer les dysfonctionnements et leur impact - Capacité (guidée) à tirer des leçons : proposer une amélioration - Objectivité de l'analyse de sa prestation 					/16
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 E32 Situation professionnelle d'accueil

Sous épreuve E32 Accueil au téléphone

CCF ou évaluation ponctuelle

Nom candidat : N° candidat :

Établissement :

Date : Jury :

Note obtenue par le candidat	/20
Observations du jury	

Nom et signature des examinateurs - -
