



CONSIGNES ACADÉMIQUES RELATIVES

A LA CERTIFICATION INTERMÉDIAIRE

BEP MRCU

Métiers de la Relation aux Clients et aux Usagers

CONTRÔLES EN COURS DE FORMATION

Jean-Paul LEPRÊTRE
IEN Economie-gestion
Mars 2011

Cette note s'adresse aux professeurs et formateurs de l'enseignement professionnel responsables des évaluations en CCF relatives au BEP MRCU (Métiers de la Relation aux Clients et Usagers), certification intermédiaire des baccalauréats professionnels :

Accueil, Relation aux Clients et Usagers, (ARCU),
Commerce,
Vente, Négociation, Prospection & Suivi de clientèle.

Le détail réglementaire des épreuves professionnelles, EP1 et EP2, est présenté dans le référentiel paru au Bulletin Officiel du ministère de l'éducation nationale en date du 1er octobre 2009 disponible sur le site :

<http://www.education.gouv.fr>

L'arrêté ainsi que ses annexes sont disponibles au CNDP – 13 rue du Four 75006 PARIS ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante :

<http://cndp.fr/outils-doc>

L'ensemble des documents relatifs à l'évaluation en CCF sera archivé, conformément à la réglementation, **pendant 1 an dans l'établissement de formation** et ce, à l'issue de la session d'examen.

➤ LA FORME DES DOSSIERS

○ **Le dossier du candidat**

- Les différents documents du CCF devront être présentés, dans l'ordre ci-dessous, dans une chemise cartonnée à rabats dans laquelle se trouveront deux sous- chemises.
- La couverture précisera : les nom et prénom du candidat, la classe, l'établissement, le nom du ou des professeur(s) responsable(s) de l'évaluation en CCF.

○ **Le dossier établissement**

Ce dossier devra être présenté dans une chemise à rabats cartonnée rouge sous la forme suivante :

- une feuille A3 composée des cinq feuilles du dossier :
 - page de garde (page 4)
 - fiche récapitulative des notes de la classe EP1/EP2 (pages 5 & 7)
 - le document de synthèse EP1/EP2 (pages 6 & 8)
- une feuille A4 récapitulative de l'évaluation en établissement de formation et en entreprise (page 9)

➤ LE CONTENU DU DOSSIER CANDIDAT

○ **Première partie : les documents administratifs**

L'attestation de stage (p 10)

○ **Seconde partie : les documents pédagogiques**

- **Première sous-chemise** : EP1 – Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur
 - Le contact téléphonique : le sujet donné à l'élève accompagné de la documentation,
 - Le contact écrit : le sujet donné à l'élève accompagné de la documentation, le barème d'évaluation, la copie de l'élève
 - La grille d'évaluation (page 11)
 - **Seconde sous-chemise** : EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente
 - Situation 1 : pratique des activités en entreprise
 - Situation 2 : connaissance de l'environnement professionnel
- ⇒ Grille d'évaluation (page 12)
- ⇒ Fiche « entreprise » qui a servi de support à l'évaluation de la situation 2

SESSION : _____

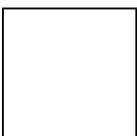


BEP MRCU

DOSSIER ÉTABLISSEMENT

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

ÉTABLISSEMENT :
(Nom et Adresse)



DOCUMENT DE SYNTHÈSE - EP1

Session : _____

Nombre de candidats : _____

NOTES PROPOSÉES :

1- Détail :

Note	Nombre
00	
de 01 à 10	
de 11 à 20	
de 21 à 30	
de 31 à 40	
de 41 à 50	
de 51 à 60	
de 61 à 70	
de 71 à 80	

2 - Synthèse :

Note la plus basse :	
Note la plus haute :	
Moyenne :	
Nombre de notes < 40 :	
Moyenne année précédente :	

DOCUMENT DE SYNTHÈSE – EP2

Session : _____

Nombre de candidats : _____

NOTES PROPOSÉES :

2- Détail :

Note	Nombre	Note	Nombre
00		de 81 à 90	
de 01 à 10		de 91 à 100	
de 11 à 20		de 101 à 110	
de 21 à 30		de 111 à 120	
de 31 à 40		de 121 à 130	
de 41 à 50		de 131 à 140	
de 51 à 60		de 141 à 150	
de 61 à 70		de 151 à 160	
de 71 à 80			

2 - Synthèse :

Note la plus basse :	
Note la plus haute :	
Moyenne :	
Nombre de notes < 80 :	
Moyenne année précédente :	

DOCUMENT RÉCAPITULATIF DE L'ÉVALUATION EN ÉTABLISSEMENT DE FORMATION ET EN ENTREPRISE

Établissement :

Nom et prénom du candidat :

EP1

Première partie	CONTACT TÉLÉPHONIQUE	/40
Seconde partie	CONTACT ÉCRIT	/40
		/80
	Note proposée	/20

EP2

Situation n° 1 : PRATIQUE DES ACTIVITÉS EN ENTREPRISE

➤ Phase 1 :	ACCUEIL ET INFORMATION	/40
➤ Phase 2 :	VENTE	/60

Situation n° 2 : CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL /60

Note proposée /20

Appréciation globale de l'équipe pédagogique :

Arrondir au 1/2 point supérieur, ne pas communiquer les notes au candidat.

ATTESTATION DE FORMATION EN ENTREPRISE

Je soussigné(e)

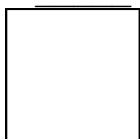
Nom :

Fonction¹ :

Certifie que

Nom et prénom de l'élève :

Candidat inscrit dans l'établissement que je dirige, a suivi, conformément à la réglementation en vigueur, des périodes de formation en entreprise d'une durée de _____ semaines².



Signature du proviseur, du directeur et cachet de l'établissement scolaire

¹ Proviseur, directeur d'établissement privé sous contrat

² 6 semaines

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur
Grille d'évaluation en CCF ou en forme ponctuelle – Coefficient 4

ACADÉMIE DE LILLE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date

1ère partie : CONTACT TÉLÉPHONIQUE	TI	I	S	TS	Notation
<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de la fiche d'appel, pertinence des informations indiquées - Qualité de la communication téléphonique <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de l'échange téléphonique : (obtenir le bon interlocuteur, saluer, se présenter, présenter l'entreprise, identifier la fonction et le nom de l'interlocuteur concerné, formuler le message ou la consigne, conclure et prendre congé (et éventuellement suite à donner) - Capacité d'écoute et de dialogue, pertinence des réponses <ul style="list-style-type: none"> o Utilisation d'un langage adapté : clarté, rigueur, précision, articulation, débit, pause, intonation, vocabulaire professionnel - Professionalisme du comportement <ul style="list-style-type: none"> o Disponibilité et convivialité o Adaptation de son langage et paralingage - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils <ul style="list-style-type: none"> o Relevé des conclusions et transmission o Mise à jour des données - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle 					
TOTAL 1					/ 40
2ème partie : CONTACT PAR ÉCRIT	TI	I	S	TS	Notation
<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à rechercher et sélectionner les informations nécessaires dans le cadre du contexte professionnel présenté <ul style="list-style-type: none"> o Présence et exactitude des éléments du message (destinataire, objet, informations) - Qualité et pertinence des travaux écrits <ul style="list-style-type: none"> o Qualité de la présentation, o Respect des règles de syntaxe et d'orthographe, o Utilisation d'un vocabulaire professionnel o Contenus conformes à la situation professionnelle donnée - Maîtrise des fonctionnalités des logiciels et pertinence du choix des outils <ul style="list-style-type: none"> o Règles de présentation en fonction de l'outil choisi et du destinataire o Exploitation un carnet d'adresses - Aptitude à rendre compte de ses travaux - Justification de la démarche professionnelle 					
TOTAL 2					/40
TOTAL PARTIE 1 ET PARTIE 2					/ 80

TI : Très insuffisant I : Insuffisant S : Satisfaisant TS : Très satisfaisant

Appréciation globale du candidat :	
Membres de la commission d'interrogation : - -	Signatures

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP2: Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente
Grille d'évaluation en CCF – Coefficient 8

ACADÉMIE DE LILLE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date
ENTREPRISE	Tuteur : Fonction

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise					
Phase 1 : Accueil et information					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur....) ○ Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité....) ○ Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication 					/40
- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil <ul style="list-style-type: none"> ○ Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation 					
- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur <ul style="list-style-type: none"> ○ Application des règles de savoir-vivre, confort du client 					
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte <ul style="list-style-type: none"> ○ Remontée des informations 					
Phase 2 : Vente					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) ○ Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur ○ Posture professionnelle adaptée 					/60
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation du produit, du service ○ Réponses aux questions et objections courantes ○ Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client) 					
- Qualité de l'argumentation et de l'écoute <ul style="list-style-type: none"> ○ Écoute active du client, de l'utilisateur ○ Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) 					
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien 					
Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)					
- Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations <ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtrise du cadre des échanges ○ Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation 					/60
Total situation 1 + 2			TOTAL /160		
Note :/20					
Appréciation globale du candidat		<i>Noms</i>		<i>Visas</i>	
		<i>Le professeur :</i>			
		<i>Le tuteur :</i>			
		<i>Date :</i>			

**BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP2: Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente
Grille d'évaluation en CCF – Coefficient 8**

ACADÉMIE DE LILLE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date
ENTREPRISE	Tuteur : Fonction

Critères de positionnement et d'évaluation	TI	I	S	TS	
Situation n°1 : Pratique des activités en entreprise					
Phase 1 : Accueil et information					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur...) ○ Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...) ○ Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication 				/40
- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil <ul style="list-style-type: none"> ○ Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation 					
- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur <ul style="list-style-type: none"> ○ Application des règles de savoir-vivre, confort du client 					
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte <ul style="list-style-type: none"> ○ Remontée des informations 					
Phase 2 : Vente					
- Comportement professionnel <ul style="list-style-type: none"> ○ Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...) ○ Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur ○ Posture professionnelle adaptée 				/60
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation du produit, du service ○ Réponses aux questions et objections courantes ○ Conclusion de l'entretien de vente (vente additionnelle, encaissement, prise de congé, recherche de l'accord du client) 					
- Qualité de l'argumentation et de l'écoute <ul style="list-style-type: none"> ○ Écoute active du client, de l'utilisateur ○ Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections) 					
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien 					
Situation n°2 : Connaissance de l'environnement professionnel (entretien)					
- Maîtrise de l'environnement organisationnel, économique et juridique des organisations <ul style="list-style-type: none"> ○ Maîtrise du cadre des échanges ○ Présentation de la structure, de l'offre, de la clientèle et du marché de l'organisation 				/ 60
Total situation 1 + 2			TOTAL/160		
			Note :/20		
Appréciation globale du candidat			<i>Noms</i>		<i>Visas</i>
			<i>Le professeur :</i>		
			<i>Le tuteur :</i>		
			<i>Date :</i>		