

DÉFINITION DES ÉPREUVES

BEP

Métiers de la relation aux clients et aux usagers

EP1 : ÉPREUVE PROFESSIONNELLE LIÉE AU CONTACT AVEC LE CLIENT ET/OU L'USAGER

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.

Formes d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion d'une situation d'évaluation réalisée en fin de classe de seconde professionnelle ou au cours du premier semestre de la classe de première de baccalauréat professionnel, dès que le candidat est prêt. La situation se subdivise en deux parties et se déroule en centre de formation au cours des activités courantes.

Première partie : Contact téléphonique - coefficient : 2

Durée totale : 20 minutes maximum

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

À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact téléphonique simulé ou réel avec un client ou un usager.

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

Seconde partie : Contact par écrit - Coefficient : 2

Durée totale : 40 minutes maximum

À partir d'une situation professionnelle proposée par le professeur de spécialité (ou le formateur) et accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un contact écrit simulé ou réel avec un client ou un usager.

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

A2T2 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

B. Forme ponctuelle

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

Première partie : Contact téléphonique - Coefficient : 2 - Ponctuelle orale

Durée totale : 20 minutes maximum

- 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'usager.

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

Seconde partie : Contact par écrit - Coefficient : 2 - Ponctuelle écrite

Durée totale : 40 minutes maximum

À partir d'une situation professionnelle accompagnée d'une documentation, le candidat prépare et réalise un ou plusieurs contacts écrits avec un client ou un usager.

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

A2T2 - La réalisation du suivi, de la prospection ou du contact par écrit

EP2 : PRATIQUE DE L'ACCUEIL, DE L'INFORMATION ET DE LA VENTE

Coefficient : 8

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 8 semaines, incluses dans les 22 semaines de PFMP prévues pour le baccalauréat professionnel.

Formes de l'évaluation :

A. Contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion de deux situations d'évaluation réalisées en fin de classe de seconde professionnelle ou durant le premier semestre de la classe de première baccalauréat professionnel, dès que le candidat est prêt. Les deux situations se déroulent en milieu professionnel lors des PFMP, le cas échéant, la seconde situation d'évaluation peut se dérouler en centre de formation.

Situation 1. Pratique des activités en entreprise - Coefficient 5

Elle comporte deux phases :

Phase 1. Activité «Accueil et information» - Coefficient 2

Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat d'un accueil et d'une information, réels ou simulés, d'un client ou d'un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Phase 2. Activité «Vente» - Coefficient 3

Elle s'appuie sur la réalisation par le candidat d'une vente réelle ou simulée à un client ou à un usager, dans le cadre des activités habituelles d'une organisation.

Le professeur (ou le formateur) chargé de l'enseignement professionnel et le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) se concertent en début de PFMP pour définir les deux phases de la situation d'évaluation qui seront réalisées par le candidat durant sa PFMP.

Le tuteur en entreprise observe les prestations du candidat et positionne les niveaux de compétences atteints par celui-ci dans les activités d'accueil, d'information et de vente. Lors de son passage en entreprise en fin de PFMP, le professeur de spécialité et le tuteur se concertent sur la base des positionnements effectués et arrêtent conjointement une proposition de note pour cette situation d'évaluation.

Situation 2. Connaissance de l'environnement professionnel - Coefficient 3

Durée maximale : 15 minutes

Cette situation s'appuie sur un entretien avec une commission d'interrogation, composée du professeur de spécialité et, dans la mesure du possible, du tuteur en entreprise,. Elle se déroule en milieu professionnel, à l'issue de la situation 1, ou le cas échéant en centre de formation.

- **Dans une première phase**, le candidat présente les caractéristiques de l'environnement professionnel, économique et juridique de l'organisation dans laquelle le candidat a accompli sa PFMP (structure, clientèle, offre, marché).

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

B. 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

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

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.