



Ce document a été numérisé par le CRDP
d'Alsace pour la Base Nationale des Sujets
d'Examens de l'enseignement
professionnel

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 FORME PONCTUELLE – Coefficient 8

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

Critères d'évaluation				TI ¹	I	S	TS	
1^{ère} partie : Pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente (30 minutes)								
Simulation 1 : Accueil et information (durée 15 minutes)								
- Comportement professionnel							/40
o Accueil du client ou de l'utilisateur (organiser son espace d'accueil, saluer, identifier l'interlocuteur...)								
o Attitude professionnelle d'accueil (posture, tenue, disponibilité...)								
o Respect des consignes, gestion des priorités, prise d'initiative, implication								
- Qualité des réponses apportées aux demandes d'information ou de conseil							/60
o Recherche et sélection de l'information, orientation, remise d'une documentation								
- Qualité relationnelle établie avec le client ou l'utilisateur								
o Application des règles de savoir-vivre, confort du client								
- Aptitude à transmettre des informations et à rendre compte								
o Remontée des informations								
Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)								
- Comportement professionnel							/60
o Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...)								
o Recherche méthodique des besoins du client, de l'utilisateur								
o Posture professionnelle adaptée								
- Cohérence et pertinence des réponses apportées lors de l'entretien de vente							/60
o Présentation du produit, du service								
o Réponses aux questions et objections courantes								
o 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								
o Écoute active du client, de l'utilisateur								
o Argumentation et conseil (démonstration, traitement des objections)								
- Qualité de l'expression et conformité aux règles et usages professionnels								
o Utilisation d'un vocabulaire adapté tout au long de l'entretien								
2^{ème} partie : Entretien avec la commission sur l'environnement professionnel								
Présenter les caractéristiques de l'environnement professionnel (profil de clientèle, structure de l'unité commerciale, zone de chalandise...), économique (marché, offre...), juridique (forme juridique...)							/60
Entretien d'approfondissement sur la présentation effectuée par le candidat								
Total situation 1 + 2				TOTAL/160				
				Note :/20				
Observation du jury				Évaluateurs				
				Noms		Visas		
				Tuteur :				
				Professeur :				

¹ TI : très insuffisant ; I : Insuffisant ; S : satisfaisant ; TS : Très satisfaisant