



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

## CAP

### Distribution d'Objets et Services à la Clientèle

#### GRILLE D'ÉVALUATION

### EP 2 – Gestion de la relation client

Nom et prénom du candidat :

Établissement de formation :

Entreprise d'accueil :  
(raison sociale et adresse)

**Note importante :** la grille doit être complétée en faisant apparaître une croix (et une seule) dans chaque domaine. Toutes les compétences d'un domaine ne sont pas systématiquement évaluées.

### Compétences professionnelles

Domaines	TI*	I*	S*	TS*
<b>Préparation de l'activité de service</b> - Préparer les supports nécessaires à la prestation des différents services - Préparer l'argumentaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Réalisation de l'activité de service</b> - Se présenter au client et préciser l'objet de la visite - Identifier les besoins du client par un questionnement adapté - Proposer au client les produits et services adaptés - Argumenter et promouvoir les produits et services - Conclure et prendre congé - Faire remonter les informations clients et les éventuels dysfonctionnements à son manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Prise en compte d'une réclamation client</b> - Repérer les éléments à l'origine de la réclamation - Reformuler <b>Puis selon la nature de la réclamation, 3 possibilités...</b> - Répondre à la réclamation - Orienter le client vers le service consommateur - Transmettre la réclamation du client à son manager et/ou au service compétent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Évaluation des compétences professionnelles</b>	<b>/ 60</b>			

\* TI : Très Insatisfaisant / I : Insatisfaisant / S = Satisfaisant / TS = Très Satisfaisant

## Communication professionnelle

Domaines	TI	I	S	TS
<b>Qualités de l'exposé</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan</li> <li>- Enchaînement des idées</li> <li>- Rigueur de l'exposé</li> <li>- Clarté des informations</li> <li>- Respect du temps</li> </ul>				
<b>Qualité de l'expression orale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dynamisme</li> <li>- Expression / Élocution</li> <li>- Vocabulaire professionnel</li> </ul>				
<b>Qualité de la communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aptitude à convaincre lors des échanges avec le jury</li> <li>- Écoute et compréhension des questions</li> <li>- Esprit d'à-propos et pertinence des réponses</li> </ul>				
<b>Évaluation de la communication professionnelle</b>	<b>/ 40</b>			

## Synthèse de l'évaluation

Compétences professionnelles	/ 60
Communication professionnelle	/ 40

Observations concernant le candidat

Note finale

/ 20

*En aucun cas, ces propositions de notes ne seront communiquées au candidat*

Évaluateurs		Date de l'évaluation :	
Nom	Prénom	Fonction <sup>(1)</sup>	Signature

<sup>(1)</sup> tuteur, maître d'apprentissage, formateur, enseignant, autre