



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.

EP3 COMMUNICATION

Durée 15 min maximum

Coefficient : 2

L'évaluation de chaque compétence est globale à partir des indicateurs d'évaluation listés.

Compétences / Indicateurs d'évaluation	Barème pts	Numéro des candidats					
C41 Accueillir - Tenue adaptée, soignée - Comportement gestuel et attitude adaptés à la situation - Attitude avenante - Qualité de l'écoute - Mise en confiance du «client»	6						
C42 Recevoir et transmettre un message - Formulation de questions pertinentes - Enchaînement logique des questions - Langage adapté à la situation - Qualité de l'expression orale - Aisance de l'expression - Qualité de la réponse à l'objection - Indication correcte des caractéristiques des produits et/ou services	8						
C14 Identifier les besoins du client - Énoncé correct des souhaits et besoins du «client» (reformulation)	6						
Total (note arrondie au ½ pt supérieur)	20						

Remarque : la maîtrise des compétences tient compte de la mobilisation (de la mise en application) des savoirs associés appartenant à la communication professionnelle

Date :

Noms des membres de la commission évaluation et signatures :

Lieu évaluation :