

Arcueil, le 30 mars 2016

Le Directeur du Service interacadémique
des examens et concours

à

N° de téléphone : 01 49 12 33 68
N° de télécopie : 01 49 12 24 58
Courriel : youenn.thiery@siec.education.fr
Affaire suivie par : Youenn THIERY
Référence : DEP 5 / GG / MJ / YT

**Mesdames les Rectrices
et Messieurs les Recteurs d'académie
à l'attention de Mesdames et Messieurs les Chefs des
Divisions des examens et concours**

Objet : Brevet d'Études Professionnelles - spécialité Métiers de la relation aux clients et aux usagers - session 2016 - Métropole

Référence : B.O spécial n° 9 du 15 octobre 2009

Le Service interacadémique des examens et concours est chargé du pilotage national des sujets du Brevet d'Études Professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers.

Les épreuves écrites débiteront le mercredi 8 juin 2016 et se dérouleront conformément au calendrier fixé en **annexe 1**.

En cas de difficulté pendant le déroulement des épreuves, seuls vos services peuvent prendre contact avec le bureau des sujets de l'enseignement professionnel du SIEC, aux coordonnées ci-dessous :

Madame FLANDINETTE : 01 49 12 25 36
Madame NICOLAS : 01 49 12 25 43
Courriel : athena.flandinette@siec.education.fr
Fax : 01 49 12 10 79

I- LE CALENDRIER DES ÉPREUVES

Les épreuves se dérouleront conformément au calendrier joint en **annexe 1**.

Pour ce qui concerne l'organisation de l'épreuve EP1 – Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur, sous la forme ponctuelle :

- la première partie : contact téléphonique ;
- la seconde partie : contact écrit.

Pour ce qui concerne l'organisation de l'épreuve EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente, sous la forme ponctuelle :

- la première partie : pratique simulée des activités d'accueil, d'information et de vente ;
- la seconde partie : connaissance de l'environnement professionnel.

II- LES CENTRES D'EXAMEN

Des centres d'examen pourront être ouverts dans les lycées professionnels publics où une section préparant le Brevet d'Études Professionnelles Métiers de la relation aux clients et aux usagers est implantée.

Les élèves des lycées professionnels privés sous contrat et les candidats des centres de formation d'apprentis ont la possibilité de subir les épreuves dans leur établissement d'origine lorsque celui-ci aura été désigné par vos soins comme centre d'examen.

III- L'ORGANISATION DES ÉPREUVES ET DES INTERROGATIONS

Le SIEC est chargé de l'élaboration des sujets de l'épreuve EP1 - seconde partie sous la forme ponctuelle.

L'élaboration des sujets et l'organisation des épreuves pratiques et orales, EP1 première partie, EP2 première et seconde parties, sont laissées à l'initiative de chaque académie, tout en veillant au respect des consignes données ci-dessous.

Vous trouverez en **annexe 2** les grilles d'évaluation.

Epreuve EP1 - Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur :

EP1 première partie :

Le responsable de centre veillera à ce que les candidats disposent de 15 minutes pour prendre connaissance de la situation professionnelle proposée par le jury.

A l'issue de ce temps de préparation, le candidat réalise un contact téléphonique avec un client ou un usager.

- Les centres d'examen dotés de téléphones dans les salles avec la possibilité de communiquer d'une salle à l'autre seront privilégiés. Dans ce cas de figure, l'un des membres de la commission d'interrogation restera avec le candidat afin d'analyser sa prestation, tandis que l'autre recevra le contact téléphonique dans une salle à proximité.
- Si le centre d'examen n'est pas pourvu de téléphone dans les salles, un simulateur téléphonique sera privilégié.

L'élaboration des situations professionnelles est à l'initiative des académies.

Epreuve EP2 - Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente :

Les deux parties se dérouleront à la suite l'une de l'autre et avec le même jury pour chacun des candidats.

Afin de permettre au jury de prendre connaissance de l'environnement professionnel dans lequel a évolué le candidat, il convient de débiter par la seconde partie.

EP2 seconde partie :

Dans un premier temps le candidat présente au jury une organisation (dans laquelle il a réalisé un stage ou signé un contrat de travail), ainsi que les caractéristiques de son environnement professionnel, économique et juridique.

Dans un second temps, la commission procède à un questionnement permettant d'approfondir la présentation effectuée par le candidat.

A l'issue de cette première interrogation, le jury invite le candidat à sortir quelques minutes afin de préparer le contexte des simulations à venir.

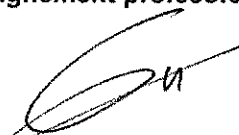
EP2 première partie

Deux simulations, en lien avec l'organisation présentée par le candidat, sont alors réalisées dans une salle banalisée.

La première ayant trait à l'activité d'accueil et d'information, la seconde à l'activité de vente.

L'un des membres de la commission d'évaluation tiendra le rôle du client.

**Pour le Directeur
et par délégation,
la Chef de la Division
de l'enseignement professionnel**



Gaëlle GUIBERT

PJ : Annexe 1 - Le calendrier des épreuves
Annexe 2 - Les grilles d'évaluation

ANNEXE 1

CALENDRIER DES EPREUVES

BREVET D'ETUDES PROFESSIONNELLES

MÉTIERS DE LA RELATION AUX CLIENTS ET AUX USAGERS

Métropole – Réunion – Mayotte

Dates	Horaires / Durée	Epreuves	Nature
Mercredi 8 juin	09h00 à 12h00	EG1 - Français et Histoire-Géographie et enseignement moral et civique (l'épreuve comporte 2 parties)	écrite
	14h00 à 15h00	EP2 – Prévention santé environnement	écrite
	16h00 à 17h00	EG2 – Mathématiques	écrite
Jeudi 9 juin	10h00 à 10h40	EP1 – Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur 2 ^{ème} partie : contact par écrit	écrite
A l'initiative de chaque académie	Durée : 20 min	EP1 – Epreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur 1 ^{ère} partie : contact téléphonique	orale
	Durée : 45 min	EP2 – Pratique de l'accueil, de l'information et de la vente	pratique et orale
A l'initiative de chaque académie		EG3 – E.P.S.	

ANNEXE 2

BEP Métiers de la relation aux clients et aux usagers
EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur
1^{ère} partie : contact téléphonique

Grille d'évaluation en FORME PONCTUELLE – Coefficient 2

ACADEMIE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date

1 ^{ère} partie : CONTACT TELEPHONIQUE	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 paralangage - 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					/ 40

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
EP1: Épreuve professionnelle liée au contact avec le client et/ou l'utilisateur
2nde partie : contact par écrit

Grille d'évaluation en FORME PONCTUELLE – Coefficient 2

ACADEMIE	SESSION
CANDIDAT (nom et prénom)	Date

2^{eme} partie : CONTACT PAR ECRIT	TI	I	S	TS	Notation
Réalisation du contact par écrit <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					/ 40

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 FORME PONCTUELLE – Coefficient 8

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

Critères d'évaluation				TI	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							/60
o Remontée des informations								
Simulation 2 : Vente (durée 15 minutes)								
- Comportement professionnel								
o Préparation de l'entretien (connaissance de l'offre, de la clientèle, du produit ou du service...)							/60
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								
o Présentation du produit, du service							/60
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							/60
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 :				

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