|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L’ACCUEIL**  **Épreuve E2**  **Analyse de situations professionnelles**  **liées à la relation commerciale**  **ZOO D’AMNÉVILLE** | | | | |
| N° du candidat : | | | | |
| **Critères d’évaluation** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Compétences générales** | | | | |
| Qualité de l’argumentation et de la réflexion |  |  |  |  |
| Qualité de l’expression écrite et usage approprié du vocabulaire professionnel |  |  |  |  |
| **Note /4** |  | | | |
| **Compétences professionnelles** | | | | |
| Situer l’offre de l’organisation sur son marché |  |  |  |  |
| Repérer les caractéristiques du public |  |  |  |  |
| Co-construire avec le public la solution adaptée à ses besoins |  |  |  |  |
| Finaliser la relation commerciale |  |  |  |  |
| Collecter et identifier les motifs de satisfaction et d’insatisfaction |  |  |  |  |
| Contribuer à la satisfaction et à la fidélisation |  |  |  |  |
| Recueillir les réclamations |  |  |  |  |
| Apporter une réponse à la réclamation et/ou au mécontentement |  |  |  |  |
| **Note /16** |  | | | |
| **Compétences générales** | **/4** | | | |
| **Compétences et connaissances adaptées au contexte professionnel** | **/16** | | | |
| **NOTE GLOBALE PROPOSÉE** | **/20** | | | |
| **Observations** | | | | |

1. Compétences non maîtrisées
2. Compétences insuffisamment maîtrisées
3. Compétences maîtrisées
4. Compétences bien maîtrisées