

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL**  
**Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles**  
**liées à la relation commerciale**  
**CHRYSALEAD**

N° du candidat :

<b>Critères d'évaluation</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Compétences générales</b>				
Qualité de l'argumentation et de la réflexion				
Qualité de l'expression écrite et usage approprié du vocabulaire professionnel				
<b>Note /4</b>				
<b>Compétences professionnelles</b>				
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				
<b>Note /16</b>				
<b>Compétences générales</b>	<b>/4</b>			
<b>Compétences et connaissances adaptées au contexte professionnel</b>	<b>/16</b>			
<b>NOTE GLOBALE PROPOSÉE</b>	<b>/20</b>			
<b>Observations</b>				

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

<b>BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL MÉTIERS DE L'ACCUEIL</b>		<b>Session 2023</b>	<b>Grille d'évaluation</b>
<b>Épreuve E2 : Analyse de situations professionnelles liées à la relation commerciale</b>	<b>Durée : 3 h</b>	<b>Coefficient : 4</b>	<b>Page 1 sur 1</b>