

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

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

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