

E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente

CONTENU DU DOSSIER - DOCUMENT D'AIDE À L'ÉVALUATION - CCF

Compétences / indicateurs d'évaluation	Barème	TI - Très insuffisant	I - Insuffisant	S - Satisfaisant	TS - Très satisfaisant
		Descripteurs			
Dossier	15 pt				
Indication de l'objectif de l'action ou de l'enquête. Description détaillée des différentes étapes de l'action ou de l'enquête. Indication des outils, des moyens mobilisés. Argumentation des choix. Indication du niveau d'autonomie (réalisée, observée ou conçue). Appréciation des résultats et des remédiations éventuelles.	6 <i>(pour chaque action)</i>	Objectif non indiqué Peu ou pas de description des étapes Pas ou très peu d'indication des outils ou moyens utilisés Choix non argumentés Niveau d'autonomie non précisé Pas d'appréciation des résultats	Objectif peu apparent Description trop sommaire des étapes Indication trop partielle des outils ou moyens mobilisés Choix peu argumentés Niveau d'autonomie non précisé Résultats appréciés très sommairement	Objectif présent Description correcte des étapes, parfois imprécise Indication des outils et moyens mobilisés (quelques imprécisions) Choix partiellement argumentés Niveau d'autonomie apparent Résultats appréciés sans proposition de remédiation	Objectif clairement indiqué Description détaillée, précise des étapes Indication précise des outils et moyens mobilisés Choix bien argumentés Niveau d'autonomie précisé Résultats appréciés avec proposition de remédiations
Pour l'enquête : identification des indicateurs de satisfaction et analyse des résultats		Pas d'indicateur de satisfaction identifié Pas d'analyse des résultats	Quelques indicateurs de satisfaction identifiés seulement Peu d'analyse des résultats	Principaux indicateurs de satisfaction identifiés Analyse correcte des résultats (quelques oublis ou imprécisions)	Indicateurs de satisfaction identifiés Analyse complète des résultats
Présentation claire, soignée, illustrée	3	Présentation très peu soignée, sans illustration	Présentation qui manque de soin, de clarté et d'illustrations	Présentation correcte, claire qui présente quelques illustrations	Présentation claire, soignée, bien illustrée
Expression orthographe		Expression et orthographe non maîtrisées (lecture du dossier difficile)	Expression ou orthographe insuffisamment maîtrisées	Expression et orthographe assez bien maîtrisées	Expression et orthographe maîtrisées

E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente

PRESTATION ORALE - DOCUMENT D'AIDE À L'ÉVALUATION - CCF

Compétences / indicateurs d'évaluation	Barème	TI - Très insuffisant	I - Insuffisant	S - Satisfaisant	TS - Très satisfaisant
		Descripteurs			
Exposé	15 pt				
Cohérence et clarté de l'exposé	5	Exposé sans logique, difficile à suivre Expression orale très hésitante	Exposé qui manque de clarté et de cohérence, peu structuré Expression orale hésitante	Exposé assez clair et cohérent Expression orale correcte (manque d'assurance)	Exposé clair, structuré, cohérent, Expression orale aisée, fluide
Respect du temps imparti		Non-respect du temps imparti Exposé trop court (moins de 5 minutes) ou loin d'être terminé au bout de 10 min	Non-respect du temps imparti Exposé de 5 à 6 min	Respect global du temps imparti	Maîtrise du temps imparti
Pertinence des deux actions choisies	10	Actions non pertinentes ou hors sujet	Actions peu pertinentes, qui manquent d'intérêt	Choix assez pertinent des deux actions	Choix des deux actions pertinent et complémentaire
Présentation détaillée des étapes de chaque action et argumentation des choix		Étapes très succinctes et sans argumentation des choix	Étapes peu détaillées et argumentation insuffisante des choix.	Étapes assez bien détaillées et choix globalement argumentés	Étapes détaillées et choix bien argumentés
Maîtrise du dossier (adéquation de la présentation au contenu du dossier)		Dossier non maîtrisé sans adéquation avec la présentation	Manque de maîtrise du dossier et adéquation partielle avec le contenu présenté	Dossier assez bien maîtrisé et en adéquation relative avec le contenu présenté	Dossier maîtrisé et en adéquation totale avec le contenu présenté
Entretien	20 pt	TI	I	S	TS
Qualité d'écoute et réactivité aux questions posées	20	Peu ou pas d'écoute, un réel manque de réactivité aux questions posées	Écoute insuffisante et un manque de réactivité aux questions posées	Écoute attentive et un léger manque de réactivité aux questions posées.	Écoute très attentive et une bonne réactivité aux questions posées
Pertinence et qualité des réponses apportées		Réponses peu ou non pertinentes et plutôt inadaptées	Manque de pertinence dans les réponses apportées	Réponses globalement pertinentes et de qualité (quelques imprécisions, hésitations)	Réponses très pertinentes et de qualité
Communication aisée		De réelles difficultés à communiquer	Manque d'aisance dans la communication	Communication assez aisée (manque d'assurance parfois)	Une réelle aisance dans la communication
Utilisation d'un vocabulaire professionnel		Vocabulaire non professionnel, non adapté	Vocabulaire professionnel insuffisamment maîtrisé	Vocabulaire professionnel assez bien maîtrisé	Vocabulaire professionnel précis, maîtrisé