**E32 - Relations clientèle – Accueil en salon – Vente**  **CONTENU DU DOSSIER - DOCUMENT D’AIDE À L’ÉVALUATION - CCF**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences / indicateurs d’évaluation** | **Barème** | **Descripteurs** | | | | |
| **Dossier** | **15 pt** | **TI - Très insuffisant** | **I - Insuffisant** | **S - Satisfaisant** | | **TS - Très satisfaisant** |
| 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  *(pour chaque action)* | 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 | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétences / indicateurs d’évaluation** | **Barème** | **Descripteurs** | | | |
| **Exposé** | **15 pt** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |
| 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 |