**SITUATION N° 1 (épreuve orale)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Académie de CAEN** | **Établissement** |  |  |  | **Session 2014** |
|  |  |  |  |
| **Nom, prénom**  **du candidat** |  |  |  |

***La sous-épreuve E22 vise à évaluer par sondage les compétences indiquées. Elle a lieu au cours du second semestre de l’année de première professionnelle.  
La situation n°1 porte sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n°1, du pôle n°2 ou du pôle n°5.***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Positionnement et évaluation du candidat** | | | | | | | | | | | |
| **Pôle** | **Compétence** | **Compétence opérationnelle** | Situation 1 | | Compétences\* | | | | Critères d’évaluation | Évaluation | |
| NM | ECA | | M |
| Dossier | évaluée | - | + |
| **1** | **C1-1** Prendre en charge la clientèle | C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe |  |  |  |  |  |  | Précision et concision de l’information  Utilisation d’un vocabulaire professionnel  Éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées  Aptitude à argumenter et à convaincre  Pertinences des réponses formulées  Richesse et diversité des situations exploitées  Prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques  Clarté et rigueur de l’expression orale |  | **/30** |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle |  |  |  |  |  |  |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles |  |  |  |  |  |  |
| **C1-2** Entretenir des relations professionnelles | C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes |  |  |  |  |  |  |
| C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **C2-2** Gérer le service | C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services |  |  |  |  |  |  |
| C2-2.3 Optimiser le service |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **C5-2** Maintenir la qualité globale | C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité |  |  |  |  |  |  |
| *C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement\** |  |  |  |  |  |  |

*\*Compétence obligatoirement évaluée / NM = Non Maitrisé ECA = En Cours d’Acquisition M = Maitrisé*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Membres du jury** | | | | |  | **Appréciation** |
| **Fonction** |  | **NOM Prénom** |  | **Émargement** |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Enseignant  Service et Commercialisation |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| Enseignant Sciences Appliquées |  |  |  |  |  |