

SITUATION N° 1 (épreuve orale)

E22 - S1



Académie de

Établissement

Nom, prénom
du candidat

**Session
2014**

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
			Dossier	évaluée	N	ECA		M		
					M	-	+	M		
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								
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 Maîtrisé ECA = En Cours d'Acquisition M = Maîtrisé

Membres du jury		
Fonction	NOM Prénom	Émargement
Enseignant Service et Commercialisation		
Enseignant Sciences Appliquées		

Appréciation