

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL-RÉCEPTION	
ÉVALUATION par épreuve ponctuelle et par CCF	E1 - PRATIQUE PROFESSIONNELLE en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2

INDICATEURS d'AIDE à l'ÉVALUATION	
1. ACCUEIL-RÉCEPTION	2. ENTRETIEN
1.1 Communication verbale en français <ul style="list-style-type: none"> - élocution - maîtrise de la langue 1.2 Communication verbale en anglais <ul style="list-style-type: none"> - élocution - maîtrise de la langue 1.3 Communication non verbale <ul style="list-style-type: none"> - maîtrise du langage non-verbal face au client : présentation, sourire, regard, attitude corporelle - réaction devant une difficulté : maîtrise de soi - sens de la relation : courtoisie, degré d'implication 1.4 Rapidité d'exécution – Organisation du travail <ul style="list-style-type: none"> - organisation du travail - chronologie des priorités - rythme 1.5 Prise d'initiative <ul style="list-style-type: none"> - anticipation des besoins des clients 1.6 Techniques de vente (argumentation) <ul style="list-style-type: none"> - présentation des services de l'hôtel - découverte des besoins du client - argumentation 1.7 Utilisation des documents et outils professionnels <ul style="list-style-type: none"> - maîtrise – efficacité – fiabilité 1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles <ul style="list-style-type: none"> - connaissance du produit - connaissance de la ville - connaissance de l'environnement 1.9 Réponses aux attentes – Impression d'ensemble <ul style="list-style-type: none"> - adaptation des solutions proposées aux besoins exprimés - satisfaction du client à l'issue du contact 1.10 Gestion de la simultanéité <ul style="list-style-type: none"> - faire patienter et s'excuser - gestion des priorités - rapidité de passage d'un client à un autre 1.11 Application de la politique commerciale <ul style="list-style-type: none"> - connaissance de la politique commerciale - application à bon escient - argumentation de la proposition faite au client 	2.1 Communication verbale <p>2.1.1 et 2.1.2 Qualité de l'expression</p> <ul style="list-style-type: none"> - élocution - correction de la langue <p>2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation</p> <p>2.1.4 Cohérence du propos</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan - clarté - rigueur 2.2 Communication non verbale <p>2.2.1 Maîtrise du langage non verbal</p> <ul style="list-style-type: none"> - présentation - attitude corporelle - sourire - regard direct <p>2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté</p> <ul style="list-style-type: none"> - garde une attitude équilibrée - fait face à la situation spontanément ou après réflexion <p>2.2.3 Sens de la relation</p> <ul style="list-style-type: none"> - courtoisie - tenue - degré d'implication 2.3 Aptitude au dialogue <p>2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions</p> <ul style="list-style-type: none"> - fait preuve d'empathie <p>2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilise la reformulation - pose des questions de contrôle