

**SITUATION N° 1 (épreuve orale)**

**E22 - S1**



Académie de

Établissement

Nom, prénom  
du candidat

Session

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	-				
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 Entretien 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 Maîtrisé ECA = En Cours d'Acquisition M = Maîtrisé

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

Appréciation