

ANNEXE IV

DEFINITION DES EPREUVES

Mention complémentaire assistance, conseil, vente à distance

ÉPREUVE E 1 : CONDUITE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES: U 1 , coefficient 5

● Objectifs et contenu de l'épreuve

Cette épreuve relative à la pratique de la relation client à distance a pour but de vérifier que le candidat

est capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- C 1 : maîtriser la relation client au téléphone
- C 2 : utiliser les technologies de l'information et de la communication
- C 4.2 : s'auto-évaluer
- C 4.4 : concourir à l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs ainsi que les savoirs associés correspondants.

● Critères d'évaluation de l'épreuve

Sont évalués notamment :

- la pertinence des activités au regard du diplôme,
- la capacité à maîtriser la relation client au téléphone et à utiliser simultanément les outils d'information et de communication,
- la capacité à s'auto-évaluer,
- l'esprit d'équipe et de réactivité.

● Formes de l'évaluation

⇒ Contrôle en cours de formation

L'évaluation porte sur un dossier d'une dizaine de pages, relatant 3 situations professionnelles vécues pendant la formation:

- activités de vente
- prospection, négociation, fidélisation
- activités d'animation.

Chaque situation comporte :

- une fiche descriptive de la situation (objectifs de formation, contexte professionnel, tâches réalisées),
- une fiche d'évaluation de la situation indiquant les niveaux de compétences atteints.

Au terme de la formation en milieu professionnel, les professeurs concernés et les formateurs de l'entreprise déterminent conjointement la note et l'appréciation qui sont proposées au jury. La note comprend les résultats obtenus aux différentes situations.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir communication du dossier réalisé par le candidat ainsi que des documents permettant la vérification de la conformité à la réglementation du temps passé en entreprise (attestations de durée, nature des entreprises d'accueil) authentifiés par l'établissement de formation.

Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

L'absence de dossier entraîne la non-validation de l'épreuve.

⇒ **Epreuve ponctuelle orale d'une durée de 40 minutes**

Elle comportent 3 parties :

- Première partie : Simulation par le candidat d'une situation professionnelle téléphonique avec un interlocuteur (client, usager...). Le rôle de l'interlocuteur est joué par l'un des membres de la commission.

Durée : 10 minutes maximum.

- Deuxième partie : Exposé par le candidat du contenu de son dossier d'activités professionnelles.

Durée : 10 minutes maximum.

- Troisième partie : Entretien avec la commission d'interrogation sur la prestation réalisée et sur le dossier présenté.

Durée : 20 minutes maximum.

ÉPREUVE E 2 : GESTION DE LA RELATION CLIENT :
--

U 2 , coefficient 3

● **Objectifs et contenu de l'épreuve**

Cette épreuve consiste à traiter une étude de cas appliquée à la relation client ;

Elle a pour but de vérifier que le candidat est capable de mettre en œuvre les compétences :

- C 3 : utiliser les techniques de communication

- C 4.1. : se situer dans le service

- C 4.3. : rendre compte oralement et par écrit

ainsi que les savoirs associés S3 (communication écrite) et les connaissances relatives à l'environnement professionnel, économique et juridique de la relation à distance S4.

● **Critères d'évaluation de l'épreuve**

Sont évaluées notamment :

- les connaissances du candidat en matière de techniques et d'environnement professionnel, économique et juridique de la relation client,

- la capacité à résoudre un ou des problèmes courants,

- la capacité à respecter les règles relatives aux différents modes de transmission des messages écrits,

- la rigueur de l'expression écrite et la maîtrise du vocabulaire technique.

● **Formes de l'évaluation**

⇒ **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation comporte 3 situations d'évaluation réparties au cours de la formation :

- une étude de cas portant sur l'environnement professionnel (durée : 1 heure - coefficient 0,5),
- une étude de cas sur une ou plusieurs situations de communication écrite (durée : 1 heure - coefficient 0,5),
- une étude de cas technique (durée : 2 heures - coefficient 2).

Cette dernière étude comporte deux parties indépendantes :

- une première partie portant sur la connaissance de l'environnement professionnel de la relation client au téléphone,
- une seconde partie portant sur la résolution d'un ou plusieurs problèmes « client » avec utilisation de techniques de communication écrite.

⇒ **Epreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 heures**

Il s'agit d'une étude de cas technique comportant 2 parties indépendantes :

- une première partie portant sur la connaissance de l'environnement professionnel de la relation client au téléphone,
- une seconde partie portant sur la résolution d'un ou plusieurs problèmes « client » avec utilisation de techniques de communication écrite.

ÉPREUVE E 3 : ANGLAIS PROFESSIONNEL :
--

U 3 , coefficient 1

● **Objectifs de l'épreuve**

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre l'anglais écrit et la capacité à s'exprimer de manière intelligible pour un interlocuteur n'exigeant pas de particularités linguistiques excessives sur un sujet lié à la relation clientèle à distance.

Mise en œuvre des capacités suivantes :

- C 1.1 ; C 1.2 ; C 1.3 ; C 1.5 ; C 1.6 ; C 1.7
- C 3.1 ; C 3.2 ; C3.3.

● **Forme de l'évaluation**

⇒ **Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 30 minutes**

A partir d'une mise en situation dans un contexte professionnel lié à la relation clientèle à distance, le candidat pourra être invité à:

- traduire en français et/ou compléter en anglais des passages d'un sketch ;
- traduire en français ou répondre en anglais à tout ou partie d'un ou plusieurs courriers électroniques.