

APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
CCF : PREMIERE SITUATION D'ÉVALUATION

NOM et Prénom du candidat : n° de matricule :

Date d'interrogation : n° de jury :

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 1		FICHE 2	
OUI	NON	OUI	NON

Situation d'accueil, d'orientation et de découverte du besoin du client proposée**Appréciation globale**

Visa des examinateurs

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
PREMIÈRE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF
Durée : 15 minutes - 1/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Exposé de la fiche sélectionnée (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Pertinence de l'analyse de la situation de communication 				
Entretien et analyse critique (10 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Qualité de l'accueil Cohérence de l'entretien Utilisation opportune des techniques de communication Analyse critique de la relation Pertinence du choix des informations 				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

PROPOSITION DE NOTE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**APPRÉCIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
CCF : SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION**

NOM et Prénom du candidat : n° de matricule :

Date d'interrogation : n° de jury :

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° fiche) :

Paramètres modifiés :

Appréciation globale

Visa des examinateurs

BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT
SECONDE SITUATION D'ÉVALUATION EN CCF
Durée : 30 minutes - 2/3 DE LA NOTE FINALE - Coefficient : 5

Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés Cohérence de l'entretien (en fonction de la situation modifiée proposée) Utilisation opportune des techniques de communication/négociation 				
Analyse critique (5 minutes maximum) : <ul style="list-style-type: none"> Analyse critique de la relation Pertinence du choix des informations 				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

PROPOSITION DE NOTE (1)
en points entiers ou demi-points

/20

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.