

**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.