

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 - élocution - maîtrise de la langue 1.2 Communication verbale en anglais - élocution - maîtrise de la langue 1.3 Communication non verbale - 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 - organisation du travail - chronologie des priorités - rythme 1.5 Prise d'initiative - anticipation des besoins des clients 1.6 Techniques de vente (argumentation) - présentation des services de l'hôtel - découverte des besoins du client - argumentation 1.7 Utilisation des documents et outils professionnels - maîtrise – efficacité – fiabilité 1.8 Maîtrise des connaissances professionnelles - connaissance du produit - connaissance de la ville - connaissance de l'environnement 1.9 Réponses aux attentes – Impression d'ensemble - adaptation des solutions proposées aux besoins exprimés - satisfaction du client à l'issue du contact 1.10 Gestion de la simultanéité - faire patienter et s'excuser - gestion des priorités - rapidité de passage d'un client à un autre 1.11 Application de la politique commerciale - connaissance de la politique commerciale - application à bon escient - argumentation de la proposition faite au client	2.1 Communication verbale 2.1.1 et 2.1.2 Qualité de l'expression - élocution - correction de la langue 2.1.3 Utilisation d'un langage professionnel adapté à la situation 2.1.4 Cohérence du propos - plan - clarté - rigueur 2.2 Communication non verbale 2.2.1 Maîtrise du langage non verbal - présentation - attitude corporelle - sourire - regard direct 2.2.2 Pertinence des réactions devant une difficulté - garde une attitude équilibrée - fait face à la situation spontanément ou après réflexion 2.2.3 Sens de la relation - courtoisie - tenue - degré d'implication 2.3 Aptitude au dialogue 2.3.1 Écoute, observation et compréhension des questions - fait preuve d'empathie 2.3.2 Formulation adaptée des réponses et désir de convaincre - utilise la reformulation - pose des questions de contrôle