Centre de Formation Professionnelle des Casinos

141 Bis rue de Saussure 75017 PARIS
Contact : M. DESCORMIERS Thierry, Directeur du CFPC

Email : tdescormiers@cfpcasino.fr
Tél : 06 07 91 12 25

Titre à finalité professionnelle

MEMBRE DU COMITE DE DIRECTION

Jury d'évaluation
Grille d'évaluation

Par la voie de la formation

Date d'évaluation : 02 et 03 juin 2022

LE CANDIDAT

❑ M. ❑ Mme

Nom : ……

Prénom(s) : ……

Les épreuves d'évaluation à l'issue de la formation

L'évaluation se déroule en deux temps, à travers :

- un contrôle des connaissances,
- des mises en situations de travail, et à l'issue de chacune d'entre elles un entretien oral.

Toutes les compétences décrites dans le référentiel de compétences sont évaluées selon les critères d'évaluation indiqués dans la présente grille.

Le jury d'évaluation

Dans un premier temps, cette grille est utilisée par le jury d'évaluation pour apprécier la maitrise de la mise en œuvre des compétences professionnelles décrites dans le référentiel de compétences.

Puis dans un second temps, cette grille complétée sera transmise au jury de délivrance afin de valider l'attribution de la certification à chaque candidat.

Pour rappel : le jury d'évaluation est composé à minima de 3 membres dont le président du jury nommé en début de session. Ces trois sont un membre de l'organisme certificateur, deux experts métier.

Les règles d'évaluation

Chaque membre du jury aura à sa disposition une grille d'évaluation par candidat. Le président du jury complètera la **grille définitive** qui entérinera la décision finale. L'évaluation se déroule en trois étapes :

① Evaluation de l'atteinte des critères d'évaluation

Chaque critère est évalué selon une échelle en trois niveaux : **Atteint/Partiellement Atteint/ Non atteint**.
Durant l'évaluation, chaque membre du jury complète la **colonne Evaluation** de la Grille mise à sa disposition selon le niveau d'atteinte du critère observé.
A l'issue de l'évaluation, le jury délibère collégialement et décide de l'atteinte ou non des critères. Le président du jury remplit alors pour chaque candidat la **Grille définitive** – **colonne Décision du jury d'évaluation par critère.**

② Evaluation de l'acquisition des compétences

Chaque compétence est évaluée selon une échelle en trois niveaux Acquise**/Partiellement acquise/ Non acquise.**
Le jury s'accorde sur l'évaluation des compétences. Le président du jury mène les débats et sa voie est prépondérante si le jury n'arrive pas à un consensus. Il complète alors la **Grille définitive** – **colonne Décision du jury d'évaluation par compétences.**

A Acquis, si le candidat réalise en totalité les attendus en autonomie.

PA Partiellement acquis, si le candidat réalise en partie les attendus.

NA Non acquis si le candidat ne réalise pas les attendus.

③ Evaluation de l'acquisition de chaque bloc compétences

Dans la partie **Evaluation du bloc de compétences**, le président du jury comptabilise les résultats des décisions du jury par niveau d'évaluation, pour l'ensemble des compétences.

La Grille définitive sera transmise au jury de certification qui validera à l'aide du résultat obtenu et de l'appréciation globale la décision du jury d'évaluation.

Bloc de compétences 1 – SUPERVISER L'EXPLOITATION DES SALLES DE JEUX

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation A	Evaluation PA	Evaluation NA	Décision du jury d'évaluation par critère	Décision du jury d'évaluation pour chaque compétence
Veiller à l'application des règlementations (des jeux, code du travail, convention collective et interne) pour garantir le bon déroulement de l'exploitation	Les réglementations (jeux, code du travail, …) et les procédures internes sont intégrées dans l'analyse des situations	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les faits concernant la situation (positive ou négative) sont collectés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les sources d'information à disposition dans l'établissement sont connues et utilisées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	La réglementation en vigueur de l'exploitation des jeux et les procédures internes sont connues	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	La réglementation des jeux et les procédures internes sont appliquées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le respect de la réglementation par les clients est assuré	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Détecter les risques d'addiction au jeu des clients afin de mettre en place des actions de prévention et de jeu responsable	La notion de jeu responsable est maitrisée	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le risque d'addiction au jeu est détecté	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Des solutions de prévention au risque d'addiction au jeu sont mises en place	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Veiller à l'application des dispositions réglementaires relative à la lutte anti-blanchiment et le financement du terrorisme pour effectuer le suivi des clients et au besoin, procéder à une déclaration de soupçon.	Les articles fondamentaux de la réglementation sont maitrisés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les obligations réglementaires dans la lutte anti-blanchiment sont mises en pratique	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le principe de la déclaration de soupçon est appréhendé	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Anticiper tout dysfonctionnement matériel, technique et humain afin de maintenir la continuité de service	Les informations communiquées sur les dysfonctionnements sont vérifiées formalisées et relayées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les approvisionnements en petit matériel d'exploitation sont supervisés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les premiers signes de défaillance matérielle sont identifiés et les services compétents alertés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'ajustement ou la proposition d'ajustement des effectifs est réalisé en fonction de l'activité et des aléas de l'exploitation dans le respect de la réglementation des jeux et du travail.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les comportements inhabituels des équipes et/ou clients (ex. malaise, stress aggravé,) sont repérés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les interventions de prestataires externes sont suivies	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les caractéristiques techniques des machines (modèles, spécificités de fonctionnement, …) sont connues	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les logiciels spécifiques aux machines sont maitrisés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les observations des clients sur le parc machines sont recueillies et transmises	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Organiser les opérations de contrôle récurrentes ou occasionnelles (horaires d'ouverture et de fermeture, mise en place salle, effectifs, sécurité, flux monétaires, …) afin de respecter les procédures et obligations règlementaires	Les procédures et obligations réglementaires sont respectées (paiements, orphelins, horaires d'ouverture et de fermeture, mise en place salle, effectifs, sécurité, …)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	La fréquence des pannes des machines est analysée	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les passations de consignes entre MCD sont réalisées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Anticiper les litiges afin de prévenir tout manquement à la réglementation des jeux ou des situations conflictuelles	Les moyens pour anticiper les litiges sont maitrisés (rappel des règles de jeu, observation attentive...)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le litige ne se transforme pas en conflit	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Régler les litiges entre les différentes parties (joueurs, employés de casino, …) afin de veiller au bon déroulement et à la sincérité des jeux	Les moyens à sa disposition sont connus et utilisés (vidéo, agents de sécurité, forces de l'ordre, ...)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les situations sont analysées avec objectivité	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les modes d'intervention et les solutions proposées sont toujours conformes aux règles de l'entreprise (pas de remise en cause, devant le client, des collaborateurs impliqués, respect des règles de courtoisie, ...)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les parties concernées sont écoutées de manière impartiale	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	

Evaluation du bloc de compétences 1			
Nombre de compétences de BC 1	**Synthèse d'évaluation des 7 compétences** (à partir de la colonne « Décision du jury pour chaque compétence, comptabiliser le nombre de compétences par niveau d'évaluation)***		
	Acquises	**Partiellement Acquises**	**Non Acquises**
7			

*A reporter sur la fiche de résultats du candidat

Bloc de compétences 2 – MANAGER AU QUOTIDIEN

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation A	Evaluation PA	Evaluation NA	Décision du jury d'évaluation par critère	Décision du jury d'évaluation par compétences
Clarifier auprès de son équipe la politique managériale de l'entreprise afin d'instaurer un cadre propice au respect de la règlementation sociale, des jeux et de la stratégie RSE	Les incontournables (règles et attentes) de la politique managériale de l'entreprise sont identifiés, partagés et expliqués à l'équipe.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les convictions managériales sont délimitées par des exemples ou contre-exemples concrets.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Une formalisation est réalisée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Un questionnement est utilisé pour valider la compréhension des informations transmises	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les acteurs RSE sont identifiés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Des pistes d'actions correctives RSE sont proposées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Informer sa hiérarchie des écarts entre les attendus et les anomalies constatées afin d'adopter une position managériale adéquate	Le MCD sait identifier les situations qui nécessitent d'être remontées à sa hiérarchie	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	L'anomalie est présentée de manière factuelle sans opinion ni interprétation	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat propose des solutions potentielles pour répondre aux décalages.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les informations nécessaires sont communiquées à la hiérarchie.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Recadrer les comportements non conformes à la politique managériale en vue d'empêcher des conduites en décalage de s'installer.	Le moment et l'environnement les plus optimaux sont choisis pour effectuer le recadrage.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les manquements constatés sont présentés de manière factuelle au collaborateur ayant eu un comportement non conforme.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les techniques pour rendre un feed-back efficace sont connues et utilisées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les nouveaux comportements attendus sont clarifiés, partagés et validés.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le suivi qui sera réalisé pour donner suite à cet entretien est clarifié.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Prendre des décisions allant jusqu'à la sanction en cas de manquements répétés constatés afin de respecter les dispositions légales en matière de droit du travail et de réglementation des jeux.	Les entretiens menés restent centrés sur des faits malgré des émotions exprimées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les décisions prises sont assumées auprès des collaborateurs.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les réglementations applicables et leurs limites sont connues par le MCD.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'échelle des sanctions et les éléments permettant leur mise en place sont maîtrisés.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Planifier l'activité de son équipe en tenant compte des imprévus, des horaires à respecter, les flux d'activités, de la situation de handicap afin d'assurer la continuité de service	Le planning est cohérent avec l'activité en termes de flux d'activité et les collaborateurs présents	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le travail à réaliser est réparti auprès des collaborateurs de manière claire.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	La faisabilité des actions prévues et les conséquences sur l'activité sont évaluées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat agit de manière réactive quand cela est nécessaire.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Fixer au quotidien les objectifs et priorités pour être en cohérence avec la stratégie de l'entreprise et répondre aux performances d'activité attendues	Le candidat décline les objectifs qui lui ont été fixés en plan d'action quotidien	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les techniques de feed-back (positif ou négatif) sont connues et utilisées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Un suivi des objectifs et des priorités fixés est réalisé.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Motiver ses collaborateurs au quotidien en identifiant les comportements individuels afin de maintenir l'engagement et la performance	Les différents comportements individuels sont connus.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le fond et la forme des messages donnés aux collaborateurs sont adaptés à l'interlocuteur.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	La posture managériale adoptée tient compte du niveau de motivation et de compétence de chaque collaborateur.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les techniques d'écoute active sont utilisées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Animer les rituels managériaux nécessaires pour développer la performance individuelle et collective	La structure, la fréquence et le suivi des entretiens et des réunions sont réalisés efficacement	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat adapte les informations qu'il délivre à l'autonomie du collaborateur.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'expression des idées est encouragée et des réponses aux éventuelles résistances sont données.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Evaluer la performance au quotidien pour gérer les écarts par rapport aux objectifs fixés	Le suivi des actions entreprises est réalisé	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat récompense et sanctionne de manière équitable.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	

	Les objectifs fixés sont révisés de manière construite et adaptée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
Mener les actions appropriées (formation, accompagnement individuel, accompagnement et assistance spécifiques des personnes en situation de handicap, mises en situation opérationnelle…) auprès des collaborateurs pour contribuer au développement de leurs compétence	Les compétences des collaborateurs sont évaluées	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les techniques d'accompagnement des collaborateurs sont connues et pratiquées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat adapte sa posture managériale au besoin de formation et d'accompagnement de ses collaborateurs.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	La progression des collaborateurs est suivie et validée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Identifier les différentes situations humaines sensibles *(conflits interpersonnels, frustrations, agressivité…)* afin d'anticiper tous risques comportementaux	Les problèmes et difficultés potentiels sont anticipés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	L'expression des avis et des émotions est encouragée et écoutée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat tient compte du mode de fonctionnement de ses collaborateurs.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'équilibre entre les relations personnelles et professionnelles est maintenu.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'impact des comportements à risque est anticipé.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat agit de manière réactive quand cela est nécessaire	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les tensions et les conflits dans l'équipe sont gérés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'expression des émotions est encouragée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Intervenir face aux situations difficiles, complexes ou anxiogènes afin d'apporter une réponse adaptée	L'impact des comportements à risque est anticipé	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat agit de manière réactive quand cela est nécessaire	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les tensions et les conflits dans l'équipe sont gérés.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	L'expression des émotions est encouragée.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Assurer le suivi nécessaire après une intervention auprès du collaborateur pour en maintenir l'impact dans le temps	Les entretiens pour suivre dans la durée les actions décidées sont menés.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Les techniques d'accompagnement sont connues et utilisées.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat évalue les progressions du collaborateur et réalise le feed-back nécessaire.	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	

Evaluation du bloc de compétences 2			
Nombre de compétences de BC 2	**Synthèse d'évaluation des 13 compétences** (à partir de la colonne « Décision du jury pour chaque compétence, comptabiliser le nombre de compétences par niveau d'évaluation)*		
	Acquises	**Partiellement Acquises**	**Non Acquises**
13			

***A reporter sur la fiche de résultats du candidat

Bloc de compétences 3 – GERER LA RELATION CLIENT

Compétences	Critères d'évaluation	Evaluation A	Evaluation PA	Evaluation NA	Décision du jury d'évaluation par critère	Décision du jury d'évaluation par compétences
Identifier les attentes des clients ou le besoin des personnes en situation de handicap en mettant en oeuvre les comportements adaptés (écoute, questionnement, …) pour y apporter une réponse en adéquation avec les besoins	Le candidat cite les principales attentes des clients	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat utilise les techniques d'écoute (reformulation, questionnement)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat adapte ses comportements et sa posture (verbal et non verbal) en personnalisant sa relation avec son client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Informer la clientèle de l'ensemble de l'offre commerciale de l'établissement et présenter les différents jeux pour améliorer sa satisfaction client	L'offre commerciale de l'établissement est connue (jeux et hors-jeux)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat est capable de présenter l'offre commerciale de l'établissement (jeux et hors-jeux) avec un discours clair, structuré et convaincant	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat s'assure de la bonne compréhension du client (reformulation, questionnement, ...)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat adapte les informations selon son client en détaillant la ou les composante.s qui l'intéresse le plus	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Proposer aux clients une réponse adaptée, en prenant en compte le cas échéant la situation de handicap, à chaque étape de son parcours pour lui garantir une expérience réussie	Le candidat connait les différentes étapes du parcours client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat connait les points d'attention de son client, à chaque étape de son parcours	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat s'assure de la satisfaction de son client à toutes les étapes de son parcours	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Adopter une démarche d'amélioration continue afin d'assurer la satisfaction client	Le candidat interroge régulièrement les attentes et la satisfaction de ses clients	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat prend en compte les remarques (satisfactions et insatisfactions) du client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat apporter des réponses adaptées aux remarques de ses clients	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Connaitre les spécificités du management de la relation client afin de favoriser la relation client et les résultats économiques de l'établissement	Le candidat démontre sa capacité à faire du lien entre management de la relation client et : - la satisfaction du client,	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	- l'image du Casino	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	- les résultats économiques de l'établissement	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat adopte et applique les codes de représentation définis et attendus par l'entreprise auprès de la clientèle	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat incarne son rôle de manager de la relation client en adoptant un comportement avenant et ouvert	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Fédérer les équipes autour de la satisfaction client en vue de mettre en œuvre un service client de qualité visant l'excellence	Le candidat fédère les équipes en appliquant les méthodes et techniques apprises (facteurs clés de succès et les points de vigilance)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat propose des plans d'action pour soutenir la mise en œuvre/ réalisation des objectifs	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat s'exprime avec un discours clair et convaincant	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Informer les équipes sur les comportements attendus vis-à-vis de la clientèle, individuellement et collectivement, pour améliorer l'efficacité du service client	Le candidat anime une réunion d'information avec ses équipes sur les attendus de la clientèle	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat explique les comportements (verbal et non verbal) attendus	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat s'assure de la compréhension des informations transmises auprès de ses équipes	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat veille à sensibiliser un nouveau collaborateur sur l'importance de la relation client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Collaborer de façon active et étroite avec les équipes concernées afin d'optimiser les actions marketing et commerciales	Le candidat sait planifier des réunions interservices	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat sait informer et faire du reporting aux services concernés sur la stratégie commerciale et les objectifs fixés	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat informe les équipes sur les actions marketing et commerciales	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat s'assure de la prise en compte des actions marketing et commerciales par les équipes	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
S'assurer auprès des équipes de la mise en œuvre des comportements au quotidien par la pratique de l'observation, du feed-back et de l'évaluation pour garantir la satisfaction	Le candidat maitrise et utilise les techniques d'observation	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat évalue si le comportement est adapté (ou non) à l'attente du client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat observe le comportement d'un membre de l'équipe lors d'une interaction avec un client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	

	Le candidat mène un ou des entretiens de feedback (points forts, points de progrès) avec un/des membre.s de son équipe	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat utilise des objectifs "SMART" et propose un plan d'action associé	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Identifier les sources de conflit avec le client, les comprendre pour mieux les prévenir et les traiter	Le candidat nomme des sources possibles de conflit avec le client selon le contexte	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat est capable de traiter différentes types situations conflictuelles	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat sait reconnaitre les sources de conflits en observant et/ou en échangeant avec le client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Connaitre ses attitudes réflexes, les contrôler et les adapter pour une meilleure efficacité dans la relation client	Le candidat connait ses préférences comportementales et son type de personnalité	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat ajuste ses attitudes réflexes dans la qualité de sa relation client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Résoudre les situations de tension et d'incompréhension en adoptant des comportements pour faire tomber l'agressivité du client	Le candidat mobilise les outils de gestion de conflit (prise en compte des remarques du client, ...)	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	Le candidat adopte un comportement adéquat face à la situation conflictuelle	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat propose des solutions adaptées aux mécontentements du client	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Repérer le primo visiteur prendre l'initiative d'aller à sa rencontre afin d'établir un premier niveau de relation	Le primo visiteur est identifié	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	La prise en charge des primo visiteurs est assurée				❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le candidat met en œuvre les comportements adaptés aux primo visiteurs	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
Adopter un comportement personnalisé en fonction de la diversité de ses interlocuteurs ou en prenant en compte les situations de handicap pour maintenir et renforcer la fidélisation de la clientèle des "habitués"	Le client habitué reçoit un accueil personnalisé	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	❑ A ❑ PA ❑ NA
	La communication est adaptée pour accueillir le client selon son rythme de fréquentation	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Les discours sont appropriés selon chaque clients habitués	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	
	Le langage est adapté à la diversité des clients et des situations	❑	❑	❑	❑ A ❑ PA ❑ NA	

Evaluation du bloc de compétences 3			
Nombre de compétences de BC 3	**Synthèse d'évaluation des 14 compétences** (à partir de la colonne « Décision du jury pour chaque compétence, comptabiliser le nombre de compétences par niveau d'évaluation)*		
	Acquises	**Partiellement Acquises**	**Non Acquises**
14			

*****A reporter sur la fiche de résultats du candidat

Appréciation globale sur l'évaluation du candidat :