



## DOSSIER 3 : ACCUEILLIR UN CLIENT

### GRILLE D' OBSERVATION ET D'ÉVALUATION DE L'ACCUEIL CLIENT AU SEIN DU SALON DE THÉ

Compétences du socle commun		Critères
<b>D1. Les langages pour penser et communiquer</b> Comprendre, s'exprimer en utilisant la langue française à l'oral et à l'écrit.	<b>FRANÇAIS</b> <b>Cycle 3</b> <i>Comprendre et s'exprimer à l'oral</i> Participer à des échanges dans des situations variées  <b>Cycle 4</b> <i>Comprendre et s'exprimer à l'oral</i> Participer de façon constructive à des échanges oraux	<b>Le(a) serveur(se) prend contact avec le client en utilisant une phrase d'accueil.</b>  <b>Le(a) serveur(se) accueille les clients avec courtoisie et avec le sourire.</b>  <b>Le(a) serveur(se) est disponible et à l'écoute des clients.</b>  <b>Le(a) serveur(se) utilise un langage précis et correct.</b>  <b>Le(a) serveur(se) emploie un ton adapté.</b>
<b>D2. Les méthodes et outils pour apprendre</b> Organisation du travail personnel	<b>SCIENCES ET TECHNOLOGIE</b> <b>Cycle 4</b> Pratiquer des démarches scientifiques et technologiques. Imaginer, synthétiser, formaliser et respecter une procédure, un protocole	<b>Le point de vente est propre et rangé</b>  <b>La tenue professionnelle est soignée</b>  <b>Le(a) serveur(se) utilise la technique du SBAM</b>

Nom du serveur/se :

CRITÈRES	TRÈS BONNE MAÎTRISE	MAÎTRISE SATISFAISANTE	MAÎTRISE FRAGILE	MAÎTRISE INSUFFISANTE
Le point de vente est propre et rangé.				
La tenue est professionnelle et soignée.				
Le(a) serveur(se) accueille les clients avec courtoisie et avec le sourire.				
Le(a) serveur(se) prend contact avec le client en utilisant une phrase d'accueil.				
Le(a) serveur(se) est disponible et à l'écoute des clients.				
Le(a) serveur(se) utilise un langage précis et correct.				
Le(a) serveur(se) emploie un ton adapté.				
Le(a) serveur(se) utilise la technique du SBAM				

## ÉCHELLES DESCRIPTIVES

CRITÈRES	TRÈS BONNE MAÎTRISE	MAÎTRISE SATISFAISANTE	MAÎTRISE FRAGILE	MAÎTRISE INSUFFISANTE
<b>Le point de vente est propre et rangé.</b>	L'élève prend des initiatives et prépare le point de vente	L'élève prépare le point de vente avec un rappel de l'enseignant	L'élève prépare de manière insuffisante le point de vente après rappel de l'enseignant	L'élève ne prépare pas le point de vente
<b>La tenue est professionnelle et soignée.</b>	L'élève met sa tenue (tablier + tenue pro ) et applique les règles d'hygiène (mains, cheveux) en autonomie	L'élève a sa tenue professionnelle, il met son tablier et applique les règles d'hygiène après un rappel de l'enseignant.	Absence de tenue professionnelle. L'élève met son tablier et applique les règles d'hygiène après plusieurs rappels.	Absence de tenue professionnel. L'élève n'applique pas les règles d'hygiène.
<b>Le(a) serveur(se) accueille les clients avec courtoisie et avec le sourire.</b>	L'élève utilise les éléments de communication verbale et non verbale de manière autonome.	L'élève utilise les éléments de communication verbale et non verbale après rappel de l'enseignant.	L'élève ne maîtrise pas tous les éléments de communication verbale et non verbale pour accueillir les clients selon le critère attendu.	Absence de communication.
<b>Le(a) serveur(se) prend contact avec le client en utilisant une phrase d'accueil.</b>	L'élève prend contact avec le client selon la procédure étudié « Bonjour Madame, Monsieur + phrase d'accroche » de manière autonome	L'élève prend contact avec le client selon la procédure adaptée après rappel de l'enseignant.	La prise de contact est incomplète, malgré le rappel de l'enseignant.	Absence de prise de contact.
<b>Le(a) serveur(se) est disponible et à l'écoute des clients.</b>	L'élève pratique l'écoute active et se montre disponible par sa communication verbale et non verbale	L'élève écoute le client et lui envoie des signaux (éventuel rappel de l'enseignant)	L'élève est peu à l'écoute du client et ne communique peu.	L'élève n'est pas à l'écoute et aucune communication.
<b>Le(a) serveur(se) utilise un langage précis et correct.</b>	L'élève formule des phrases simples et utilise un vocabulaire professionnel	L'élève formule des phrases simples et utilise quelques mots clés.	L'élève a des difficultés pour formuler s'exprimer clairement.	Le langage est très imprécis et le registre inadapté.
<b>Le(a) serveur(se) emploie un ton adapté.</b>	Le rythme est posé et régulier, le débit fluide, le volume contrôlé, le ton est adapté	Le rythme est plutôt régulier. Le débit et le volume correct et le ton est adapté.	Le rythme est trop rapide/trop lent et le ton de la voix est monotone	Ton inadapté à la situation d'accueil
<b>Le(a) serveur(se) utilise la technique du SBAM</b>	L'élève applique en autonomie la procédure	L'élève applique la procédure après 1 rappel de l'enseignant	La procédure est incomplète malgré le rappel de l'enseignant	La procédure n'est pas utilisée.