**Grille sur la présentation orale service**

**Noms et prénoms des étudiants :**

**-**

**-**

**-**

**-**

**-**

**Groupe de TD :**

**Identification du partenaire et de son activité :**

**Pour chaque compétence à évaluer: validée s’il y a au moins un lien pertinent avec le cours**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Rubrique | Compétences | Validée | Non validée  | Commentaires si non validation | Vérification **LC/CM**Ok / EGNI / EINP |
| Caractérisation de l’activité de service |  |  |  |  |  |
|  | Caractériser le niveau d’intangibilité de l’offre |  |  |  |  |
|  | Commenter le rôle du personnel en contact |  |  |  |  |
|  | Commenter la participation du client |  |  |  |  |
|  | Identifier les acteurs de l’écosystème, caractériser leur rôle respectif et leur influence |  |  |  |  |
|  | Identifier le rôle de la logistique |  |  |  |  |
| La politique de produit    |  |  |  |  |  |
|  | Caractériser les éléments de la politique produit  |  |  |  |  |
|  | Commenter en référence aux spécificités du service (service de base et services périphériques) |  |  |  |  |
| La politique de prix |  |  |  |  |  |
|  | Caractériser la politique de prix  |  |  |  |  |
|  | Commenter en référence aux spécificités des activités de service (régulation selon horaires, participation du client ou offres groupées) |  |  |  |  |
| La politique de distribution  |  |  |  |  |  |
|  | Commenter en référence aux spécificités des activités de service (à domicile, en réseau, automatisé etc.) |  |  |  |  |
| La  politique  de communication |  |  |  |  |  |
|  | Commenter en référence aux spécificités des activités de service (communication institutionnelle, indice de qualité  etc.) |  |  |  |  |
| Respect des 15 mn |  |  |  |  |  |