****

|  |
| --- |
|  |
| **Cahier des charges académique** **Des évaluations des sous-épreuves E 31 et E 32****des baccalauréats professionnels****Commerce -Vente option A / option B** |

**Ce cahier des charges a été réalisé sous l’impulsion de Mme Cathy Loyzance-Schott, IEN en économie-gestion de l’académie de Strasbourg.**

*Bersuder Annick*

*Epp Margrethe*

*Litt Denise*

*Legrand Sandrine*

*Moltini-Zender Sylvie*

*Sourdiaux Sylvie*

*Steimer Sylvie*

*Doughouas Ali*

*Venzon Jean-Marie*

Sommaire

|  |
| --- |
| **I- Préambule** |
| **Lexique**  | Page3 |
| **II- Sous- épreuve E 31 : Vente - Conseil**  |
| 1- Introduction | 4 |
| 2- Finalité et objectifs de la sous - épreuve | 4 |
| 3- Contenu de la sous-épreuve | 5 |
| 4- Les compétences du bloc 1  | 5 |
| 5- Les recommandations pédagogiques académiques | 6 |
| 6- Récapitulatif du déroulement de la sous-épreuve  | 7 |
| 7- Idées d’activités significatives corrélées avec les compétences de la sous-épreuve E31 | 8 |
| 8- Grille nationale E 31 avec aide au positionnement (annexe 1) | 9 |
| **III-Sous-épreuve E 32 : Suivi des ventes**  |
| 1- Introduction  | 12 |
| 2- Finalités et objectifs de la sous-épreuve | 12 |
| 3- Contenu de la sous-épreuve | 13 |
| 4- Les compétences du bloc 2 | 13 |
| 5- Les recommandations pédagogiques académiques | 14 |
| 6- Récapitulatif du déroulement de la sous-épreuve | 15 |
| 7- Proposition non exhaustive de travaux professionnels  | 16 |
| 9- Grille nationale E 32 avec aide au positionnement (annexe 2) | 17 |

**I- Préambule**

**Lexique**

|  |  |
| --- | --- |
| Termes | Significations |
| Activités significatives | Travaux professionnels réalisés par les élèves en classe : évaluations, travaux pratiques, autres activités réalisées en centre de formation, en PFMP ou dans le cadre privé (association, club de sport, …). |
| Fiche signalétique  | Fiche de présentation de l’entreprise où E le jeune effectue sa PFMP. Elle intègre des notions économiques, juridiques et professionnelles. |
| Fiche descriptive d’activité | Elle peut faire l’objet d’une activité significative. Il s’agit de rendre compte d’une activité réalisée avec retour réflexif. |
| Fiche de synthèse du portfolio  | Document qui accompagne les activités significatives et qui présente les compétences et les résultats obtenus (la trame figure dans le portfolio en page 6)  |
| Tableau de suivi des compétences  | Document de traçabilité permettant le suivi de l’acquisition des compétences de chaque candidat tout au long du cycle de formation.  |
| Portfolio  | Support numérique proposé par le candidat qui compile l’ensemble des travaux professionnels (activités significatives). |

**II- Sous-épreuve E 31 : Vente- Conseil**

**ÉPREUVE E3. PRATIQUE PROFESSIONNELLE SOUS-ÉPREUVE E 31 : VENTE -CONSEIL**

**Unité 31 - Coefficient 3**

1. **Introduction**

**Philosophie et esprit des épreuves :**

<https://youtu.be/HqXSDY5hgO0>

L’évaluation de la sous-épreuve E31 s’appuie sur l’ensemble des activités significatives qui relèvent du groupe de compétences 1 « conseiller et vendre ». Elles permettront à la commission d’évaluation de positionner le candidat sur son degré d’acquisition et de maîtrise des compétences du cycle de formation.

Chaque activité significative suppose que le candidat ait renseigné la fiche de synthèse afférente (exemple de trame fournie dans le portfolio de compétences à la page 6).

La commission d’évaluation tiendra compte de la progression et des travaux rendus tout au long du cycle de formation.

Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences servira de référence pour renseigner la grille nationale certificative (annexe 1).

Il est fortement préconisé de s’appuyer sur l’onglet « bilan certificatif » par candidat figurant dans le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les positionnements finaux de la première à la terminale. Ainsi, la commission d’évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l’aider au positionnement final de la sous-épreuve E31.

1. **Finalité et objectifs de la sous-épreuve**

Cette sous- épreuve vise à apprécier les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

Rappel des critères d'évaluation

* Qualité́, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché́, l’entreprise et ses produits
* Qualité́ du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client
* Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente
* Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace
* Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis -à- vis du client, aux intérêts de l’entreprise ainsi qu’à la législation et à la règlementation en vigueur
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente
1. **Contenu de la sous-épreuve**

La sous-épreuve se rapporte à la maîtrise des compétences du bloc 1 « Conseiller et Vendre »

* Le contrôle en cours de formation est conduit à partir **des travaux professionnels du candidat** (activités significatives) réalisés durant le cycle de formation. Il couvre le groupe de compétences 1 « Conseiller et vendre ».

**Déroulement de la situation d’évaluation**

* Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale.

**La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.**

**Communication des éléments d’évaluation au jury académique final**

* Le dossier d’évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité́ du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :
 - la grille nationale certificative (annexe 2) à l’évaluation complétée ;
 - les attestations de périodes de formation en milieu professionnel
* Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note affectée du coefficient 3.

**4- les compétences du bloc 1** :

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1** | **Assurer la veille commerciale** |
| Rechercher, hiérarchiser, exploiter et actualiser en continu les informations sur l'entreprise et son marché |
| Maîtriser la technologie des produits |
| Sélectionner les outils de recherche d'information les plus adaptés |
| **1.2** | **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** |
| Intégrer l'omnicanal dans le processus de vente |
| Prendre contact avec le client |
| S'adapter au contexte commercial et au comportement du client |
| Découvrir, analyser et identifier les besoins du client, ses motivations et ses freins éventuels |
| Découvrir, analyser et reformuler les besoins du client |
| Présenter l'entreprise et/ou ses produits/ou services |
| Conseiller le client en proposant la solution adaptée |
| Argumenter |
| Réaliser une démonstration le cas échéant |
| Répondre aux objections du client |
| Proposer les produits et/ou services associés |
| Détecter les opportunités de vente additionnelle et les concrétiser |
| S'assurer de la disponibilité du produit |
| Formaliser l'accord du client |
| **1.3** | **Assurer l'exécution de la vente** |
| Mettre en place les modalités de règlement et de livraison |
| Rassurer le client sur son choix |
| Prendre congé |

Ces compétences nécessitent la mobilisation de tout ou partie des savoirs associés listés dans le référentiel de certification.

**5- Les recommandations pédagogiques académiques**

Rappel : Le nombre **de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio** est à minima de :

* 4 en classe de seconde
* 4 en classe de première
* 4 en classe de terminale

Une variété de supports est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. Ce même enseignant **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi.**

**6- Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle :**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Épreuves** | **Forme** | **Durée****Période** | **Lieu** | **Quelles productions ?** | **Qui ?** | **Quels supports d’évaluation ?** |
| **Sous- épreuve****E 31** | CCFTous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 1, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le PORFOLIO | Tout au long du cycle de formation  | En centre de formationet en entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP | 1) Les travaux professionnels (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences2) Les compétences travaillées lors des PFMP | 1) Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel2) Tuteur + enseignant chargé du suivi | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation
* Grille nationale de positionnement du degré de maîtrise des compétences

(annexe 1) |
| **Épreuves** | **Forme** | **Coef** | **Quand ?** | **Lieu** | **Quels documents** | **Qui ?** | **Quel support d’évaluation ?** |
| **Sous- épreuve****E 31****Évaluation finale** | **Évaluation finale**Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle  | **3** | Mai-juin de l’année de Terminale  | Au centrede formation | * + - Les attestations de PFMP
		- Tableau de suivi des compétences complété
* **Le Portfolio de compétences** complété par la candidat
 | Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel ainsi que dans la mesure du possible le tuteur en entreprise | La grille nationale d’évaluation E31(annexe 1) |

**7- Proposition non exhaustive de travaux professionnels (activités significatives)**

Toutes les activités significatives feront l’objet d’une fiche de synthèse présentant une analyse réflexive de la part du candidat. Tous les documents sont à compiler dans le portfolio. Les enseignants en charge du suivi de la formation veilleront à ce que les travaux prennent en compte l’aspect spiralaire.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Types de support ou forme** | **En centre de formation** | **En PFMP** |
| 1.1 **Assurer la veille commerciale** | **Sous forme de :**- fiches- Genialy- Power Point- Exposé oral ou écrit  |  | \* L’identification de l’organisation\* l’environnement juridique et économique\* les outils numérique utilisés au sein de l’organisation\* l’organigramme\* la zone de chalandise\* la mise en place de la protection des données (RGPD)\* Règlementation des soldes ou promotions\* L’étude de la concurrence\* Facteurs d’ambiance en physique ou site marchand |
| 1.2 **Réaliser la vente dans un cadre omnicanal** | **Sous forme de :**-Simulation de vente avec un camarade-Capsule vidéo-Enregistrement audio-Supports écrits | **Peuvent être abordés à côté des scenarii / TP**\* Explication du contexte de vente\* Profil du client\* Motivation d’achat + SONCASE\* Objectif de vente\* Description de l’entretien de vente en précisant la méthode / technique utilisée à chaque étape \* Autoanalyse | \* Explication du contexte de vente\* Les outils digitaux utilisés\*Description de la démarche de vente en précisant les objectifs, les outils utilisés, si mise en place d’une démonstration ou non, les méthodes/les techniques utilisée chaque étape de l’entretien \* les résultats obtenus\* Autoanalyse |
| 1.3 **Assurer l'exécution de la vente** | **Sous forme de :**- Supports écrits- Schéma mind mapping- infographies… | **Peuvent être abordés à côté des scenarii / TP**\* La réglementation sur les modes de paiement\* la satisfaction client\* les outils de fidélisation | \* Explication des pratiques adoptés en PFMP à la fois en point de vente ET en achat en ligne (les modes de paiement proposés aux clients, la réglementation…)\* comment la mesure de la satisfaction client est-elle effectuée ?\* la politique de fidélisation client appliquée |

**8. Grille nationale E31 d’aide au positionnement en cours de formation (annexe 1)**

|  |
| --- |
|  **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle**  Coefficient : 3 |
| **Groupe de compétences 1 :****CONSEILLER ET VENDRE** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :****VENTE-CONSEIL E31 (CCF)** |
| **Session :****Date de l’épreuve :**  | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ………………………………………………………………………………………Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………………………………………………………………….. |
| **Composition de la commission d’évaluation :**Mme / M. : ………………………………………….…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)Mme / M. : ………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction…………………………….………………Entreprise :  …………………………….………………….……………………Mme/ M.  : …………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |

**DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1**  | **2**  | **3**  | **4**  |
| *Ne collecte pas les informations issues du marché, de l’entreprise et de ses produits* | *Collecte des informations partielles et/ou imprécises* | *Collecte, hiérarchise et sélectionne correctement les informations* | *Collecte, hiérarchise, sélectionne correctement les informations et les exploite de façon pertinente* |
| *Ne questionne pas et n’est pas à l’écoute des besoins du client* | *Réalise un questionnement imprécis et pratique une écoute superficielle* | *Procède à un questionnement permettant de cerner les principaux besoins et attentes. Écoute le client et reformule les principaux apports du questionnement* | *Réalise un questionnement de nature à identifier l’ensemble des besoins et attentes du client en appliquant les principes de l’écoute active (empathie, reformulation, assertivité)* |
| *Ne propose pas d’offre de produits et/ou services* | *Propose une offre de produits et/ou de services peu adaptée qui répond partiellement aux attentes du client* | *Propose une offre de produits et/ou de services qui répond aux principaux besoins et attentes du client* | *Propose une offre de produits et/ou de services répondant aux principaux besoins et attentes du client et s’assure de son adhésion* |
| *Ne réalise pas d’argumentation* | *Réalise une argumentation peu cohérente* | *Réalise une argumentation adaptée* | *Réalise une argumentation adaptée dont l’efficacité est renforcée par une communication verbale et non-verbale convaincantes* |
| *Ne met pas en place des modalités de règlement, ni de livraison* | *Met approximativement en place des modalités de règlement et de livraison* | *Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison* | *Met correctement en place des modalités de règlement et de livraison et se montre capable d’orienter le client vers le choix qui concilie au mieux ses intérêts et ceux de l’entreprise* |
| *S’exprime avec difficulté en n’adaptant pas sa communication non verbale* | *S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale* | *S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale adaptée* | *S’exprime clairement et met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte de la vente* |

**13**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LA VEILLE COMMERCIALE** | * **Qualité, maîtrise et utilisation pertinente des informations relevées et sélectionnées sur le marché, l’entreprise et ses produits**
* (Fiabilité, récence, utilité des informations collectées, hiérarchisées)
 |  |  |  |  |
| **RÉALISER LA VENTE DANS UN CADRE OMNICANAL** | **Qualité du questionnement, de l’écoute et de la reformulation des besoins du client** (Justesse et pertinence du questionnement et de la reformulation des besoins en faisant preuve d’écoute active)**Proposition d’une offre de produits et/ou de services adaptée et cohérente**(Analyse pertinente des attentes et proposition d’une solution adéquate ou conforme aux attentes du client)**Mise en œuvre d’une argumentation convaincante et efficace**(Maîtrise et adaptation de l’argumentaire aux attentes du client) |  |  |  |  |
| **ASSURER L’EXÉCUTION DE LA VENTE** | * **Mise en place des modalités de règlement et de livraison conformes aux engagements pris vis-à-vis du client, aux intérêts de l’entreprise ainsi qu’à la législation et à la règlementation en vigueur**

(Pertinence des modes de règlement et de livraison dans le respect de la stratégie commerciale et en adéquation avec la législation et la réglementation) |  |  |  |  |
| **COMMUNICATION** | * **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte de la vente**

 (Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte de la vente)  |  |  |  |  |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note)  |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation :**Note proposée pour le candidat :** **…/20\***\*Note arrondie au demi-point supérieur |

**Appréciation motivée obligatoire au verso**

**III- Sous-épreuve E 32 : SUIVI DES VENTES**

**ÉPREUVE E3. PRATIQUE PROFESSIONNELLE SOUS-ÉPREUVE E 32 : SUIVI DES VENTES**

**Unité 32 - Coefficient 2**

**1- Introduction**

L’évaluation de la sous-épreuve E32 s’appuie sur l’ensemble des activités significatives qui relèvent du groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ». Elles permettront à la commission d’évaluation de positionner le candidat sur son degré d’acquisition et de maîtrise des compétences du cycle de formation.

Chaque activité significative suppose que le candidat ait renseigné la fiche de synthèse afférente (exemple de trame fournie dans le portfolio de compétences à la page 6).

La commission d’évaluation tiendra compte de la progression et des travaux rendus tout au long du cycle de formation.

Le profil du candidat apparaissant sur le tableau de suivi de compétences servira de référence pour renseigner la grille nationale certificative (annexe 2).

Il est fortement préconisé de s’appuyer sur l’onglet « bilan certificatif » par candidat figurant dans le tableau de suivi des compétences, dans lequel seront reportés les positionnements finaux de la première à la terminale. Ainsi, la commission d’évaluation aura une vision synoptique du profil du candidat pour l’aider au positionnement final de la sous-épreuve E32.

1. **Finalité et objectifs de la sous-épreuve**

Cette sous-épreuve est commune aux deux options.

Elle vise à apprécier l’aptitude du candidat à mobiliser les compétences du bloc 2 du référentiel « suivre les ventes » dans le cadre d’une pratique professionnelle sur l’ensemble de son cycle de formation dans une pluralité de lieux (centre de formation et lieux de PFMP).

**Rappel des critères d’évaluation**

* Efficacité du suivi de la commande
* Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés
* Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problèmes rencontré(s) par le client
* Qualité de la solution proposée
* Qualité de l’information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client
* Pertinence des propositions d’amélioration de la satisfaction client
* Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes
1. **Contenu de la sous-épreuve**

La sous épreuve comporte une situation d’évaluation. Elle est conduite à partir des travaux professionnels du candidat réalisé durant le cycle de formation.

Ces travaux peuvent être réalisés et/ou en centre de formation ou lors des PFMP. Les travaux qui ne peuvent être réalisés en PFMP le seront en centre de formation.

Le contrôle en cours de formation est conduit à partir **des travaux professionnels (activités significatives) du candidat** réalisé durant le cycle de formation. Il couvre le groupe de compétences 2 « Suivre les ventes ».

**Déroulement de la situation d’évaluation**

Après examen des travaux professionnels du candidat et de tout autre élément susceptible de nourrir son analyse, la commission procède à l’évaluation des acquis des candidats sur la base des critères définis pour la sous-épreuve et renseigne la grille nationale fournie à cet effet afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 2.

**La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.**

**Communication des éléments d’évaluation au jury académique final**

Le dossier d’évaluation, transmis au jury final, sous la responsabilité du chef d’établissement, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :

- la grille d’évaluation certificative (annexe 2) ;

- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel ou les certificats de travail (accompagnés de l’attestation des heures de formation).

Après examen attentif des documents fournis, le jury final formule toutes remarques et observations qu’il juge utiles et arrête la note.

 **4- Les compétences du bloc 2** :

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1** | **Assurer le suivi de la commande du produit et ou du service** |
| Suivre l’évolution de la commande et éventuellement du règlement |
| Informer le client des délais et des modalités de mise à disposition |
| **2.2** | **Mettre en œuvre le ou les services associés** |
| Sélectionner le cas échéant le prestataire le plus adapté |
| Collecter et transmettre les informations au service de l’entreprise ou aux prestataires concernés |
| Suivre l’exécution du ou des service(s) associé(s) et en rendre compte |
| Effectuer le cas échéant les relances |
| **2.3** | **Traiter les retours et les réclamations du client** |
| Identifier le(s) problème(s) rencontré(s) par le client |
| Proposer une solution adaptée en tenant compte des procédures de l’entreprise et de la règlementation |
| **2.4** | **S’assurer de la satisfaction du client**  |
| Collecter les informations de satisfaction auprès des clients |
| Mesurer et analyser la satisfaction du client |
| Transmettre les informations sur la satisfaction du client |
| Exploiter les informations recueillies à des fins d’amélioration |
| Proposer des éléments de nature à améliorer la satisfaction client |

Ces compétences nécessitent la mobilisation de tout ou partie des savoirs associés listés dans le référentiel de certification.

**5- Les recommandations pédagogiques académiques**

Rappel : Le nombre **de travaux professionnels (activités significatives) à compiler dans le portfolio** est à minima de :

* 4 en classe de seconde
* 4 en classe de première
* 4 en classe de terminale

Une variété de supports est attendue.

Les attendus seront communiqués au candidat en vue de permettre la réalisation du travail. Ce même enseignant **positionnera in fine les compétences dans le tableau de suivi.**

**6- Récapitulatif du déroulement de l’épreuve professionnelle :**

|  |
| --- |
|  **Pendant le cycle de formation** |
| **Épreuves** | **Forme** | **Durée****Période** | **Lieu** | **Quelles productions ?** | **Qui ?** | **Quels supports d’évaluation ?** |
| **Sous- épreuve****E 32** | **CCF**Tous **les travaux professionnels** relevant du bloc de compétences 2, menés avec les enseignants, les tuteurs ou en autonomie de la part du candidat et compilés dans le PORFOLIO | Tout au long du cycle de formation | 1) En entreprise pour le positionnement des compétences vues en PFMP2) En centre de formation | 1) Les compétences travaillées lors des PFMP2) Les travaux professionnels (activités significatives) cf. liste proposée dans le portfolio de compétences | 1) Tuteur + professeur Lors des PFMP2) Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel  | * Tableau de suivi des compétences sur tout le cycle de formation
* La grille nationale d’aide au positionnement (annexe 2)
 |
| **A L’issue du cycle de formation** |
| **Épreuves** | **Forme** | **Coef.** | **Quand ?** | **Lieu** | **Quels documents** | **Qui ?** | **Quel support d’évaluation ?** |
| **Sous- épreuve****E 32****Évaluation finale** | **Évaluation finale**Consultation par le jury des travaux professionnels réalisés sur le cycle | **2** | Mai-juin de l’année de Terminale  | Au centrede formation | * + - Les attestations de PFMP
		- Tableau de suivi des compétences complété
* **Le Portfolio de compétences** complété par le candidat
 | Le binôme d’enseignants chargés de l’enseignement professionnel ainsi que dans la mesure du possible le tuteur en entreprise | La grille nationale d’évaluation E32(Annexe 2) |

**7- Proposition non exhaustive de travaux professionnels (activités significatives)**

Toutes les activités significatives feront l’objet d’une fiche de synthèse présentant une analyse réflexive de la part du candidat. Tous les documents sont à compiler dans le portfolio. Les enseignants en charge du suivi de la formation veilleront à ce que les travaux prennent en compte l’aspect spiralaire.

**PROPOSITIONS DE TRAVAUX PROFESSIONNELS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Types de travaux** | **En centre de formation** | **En PFMP** |
| Assurer le suivi de la commande du produit et/ou du service  | Rédaction de messages numériques. Communication téléphonique Rédaction de documents commerciaux  | Utilisation des outils numériques, des réseaux sociaux, des logiciels de CRM ou de gestion commerciale.Fiches d’activité, TP écrit avec logiciels spécifiques), simulations orales, en plateau technique avec grille d’analyse ou d’observation) | Utilisation des outils numériques, des réseaux sociaux des logiciels de CRM ou de gestion commerciale. |
| Mettre en œuvre le ou les services associés  | Les modes de financement, les modalités d’obtention d’un crédit Le suivi des commandes, livraison  | Fiche d’activité, travaux écrits. | Propositions de services associés (financement, installation, livraison) et mise en œuvre  |
| Traiter les retours et les réclamations des clients | Les techniques de gestion des conflits, du stress. La connaissance de la règlementation en matière de protection du consommateur | Simulations orales (capacité à questionner, à reformuler, proposer des solutions en connaissance la réglementation) | Gérer les retours et les réclamations  |
| S’assurer de la satisfaction du client  | Les méthodes de mesure et d’analyse de la satisfaction Les outils numériques Le SIC, les sources internes et externes, l’éthique professionnelles  | Concevoir une enquête de satisfaction, l’administrer et exploiter les données en vue de proposer des améliorations (usages des outils numériques et des logiciels de CRM, réseaux sociaux) | Exploiter les données collectées en PFMP et proposer des solutions pour améliorer la satisfaction client  |
| Communiquer  | Communiquer de façon verbale et non verbale dans le suivi des ventes  | Simulations orales liées au suivi des ventes | Evaluation de la communication liée au suivi des ventes  |

**9- Grille nationale E32 d’aide au positionnement en cours de formation (annexe 2)**

|  |
| --- |
| **Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente** |
| **Épreuve E3 : Pratique professionnelle** Coefficient 2 |
| **Groupe de compétences 2 :****SUIVRE LES VENTES** |
| **GRILLE D’ÉVALUATION SOUS ÉPREUVE :** **SUIVI DES VENTES : E32 (CCF)** |
| **Session :****Date de l’épreuve :**  | **Établissement :** |
| Nom et prénom du (de la) candidat(e) : ……………………………………………………..…………………………………Numéro du (de la) candidat(e) : ………………………………………….………………………………………….…………….. |
| **Composition de la commission d’évaluation :**Mme / M. : ………………………………..…………..…professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e)Mme / M. : …………………………………………….…professionnel (le) du secteur du commerce et de la venteFonction..……………………………..………………Entreprise :  …………………………….………………….………………………Mme/ M. : ……………………………………..…………professeur(e) d’économie gestion du (de la) candidat(e) |

**DEGRÉS DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES ÉVALUÉES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| N’assure aucun suivi de la commande | Réalise de façon partielle le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande | Traite correctement le suivi de la commande et informe le client des délais et des modalités de mise à disposition |
| Ne met pas en œuvre le ou les services associés | Met en œuvre avec des omissions ou des erreurs le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés | Met en œuvre correctement le ou les services associés et en assure le suivi |
| Ne questionne pas le client | Questionne sommairement le client | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés | Questionne de façon pertinente le client pour identifier le ou les problèmes rencontrés et reformule-le ou les problèmes rencontrés par celui-ci |
| Ne propose pas de solution | Propose une solution partiellement adaptée au(x) problème(s) du client | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client  | Propose une solution adaptée au(x) problème(s) rencontré(s) par le client et s’assurer de son adhésion  |
| Ne collecte pas d’informations sur la satisfaction client | Recherche et saisit des informations incomplètes sur la satisfaction client | Transmet une information exploitable sur la satisfaction client | Transmet une information exploitable sur la satisfaction client et en fait une analyse |
| Ne préconise pas d’action d’amélioration de la satisfaction client | Préconise des actions d’amélioration inadaptées aux attentes du client  | Préconise des actions d’amélioration adaptées aux attentes du client  | Préconise des actions d’amélioration adaptées aux attentes du client et au contexte de l’entreprise |
| S’exprime avec difficulté et n’adopte pas une communication non verbale adaptée | S’exprime avec des approximations concernant la clarté de ses propos et sa communication non verbale  | S’exprime clairement et met en œuvre une communication non verbale adaptée  | S’exprime clairement, met en œuvre un vocabulaire et une communication non verbale professionnels et adaptés au contexte du suivi des ventes |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Compétences** | **Critères et indicateurs d’évaluation** | **PROFIL** |
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **ASSURER LE SUIVI DE LA COMMANDE DU PRODUIT ET/OU DU SERVICE** | **Efficacité du suivi de la commande**(Suivi de l’évolution de la commande et éventuellement du règlement, conformité des informations sur les délais et les modalités de mise à disposition) |  |  |  |  |
| **METTRE EN ŒUVRE LE OU****LES SERVIICES ASSOCÉS** | **Qualité de la mise en œuvre du ou des services associés**(sélection adaptée des prestataires, respect des procédures, suivi de l’exécution du ou des services associés, efficacité des relances éventuelles) |  |  |  |  |
| **TRAITER LES RETOURS ET****LES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS** | **Pertinence du questionnement pour identifier le(s) problème(s) rencontrés par le client**(Clarté dans le questionnement et la reformulation)**Qualité de la solution proposée**(Pertinence et réactivité de la solution proposée avec les procédures de l’entreprise et la règlementation) |  |  |  |  |
| **S’ASSURER DE LA****SATISFACTION****DU CLIENT** | **Qualité de l’information collectée, saisie et transmise sur la satisfaction client**(Fiabilité, récence et utilité de l’information collectée, exploitée et diffusée)**Pertinence des propositions d’amélioration de la satisfaction client**(Pertinence et efficacité des actions d’amélioration) |  |  |  |  |
| **COMMUNICATION** | **Adaptation de la communication verbale et non verbale au contexte du suivi des ventes**(Adéquation pertinente des réponses et du paralangage au contexte du suivi des ventes) |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Observations, commentaires** (justification de la note) :**Note proposée pour le candidat :** **…/20\***\*Note arrondie au demi-point supérieur |
| Nom et signature des membres de la commission d’évaluation : |

1 : Novice 2 : Débrouillé 3 : Averti 4 : Expert (les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)