

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Sous-épreuve E33: Fidélisation de la clientèle et développement de la relation client**

**Épreuve orale en CCF - Coefficient 3**

**GRILLE D'ÉVALUATION**

**Situation d'évaluation n°1**

Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC

*Durée : 20 minutes  
10 minutes de présentation  
10 minutes d'entretien*

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'interrogation :

Mme / M. : .....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)

Mme / M. : ..... professionnel (le) du secteur du commerce et de la vente.

Fonction.....Entreprise : .....

Mme / M. : .....professeur(e) d'économie gestion du (de la) candidat(e)

**Degrés de maîtrise des compétences évaluées dans la cadre de la situation 1  
« Phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC »**

| <b>1. Novice</b>  | <b>2. Débrouillé</b>  | <b>3. Averti</b>  | <b>4. Expert</b>  |
|---|---|---|---|
| Ne mobilise pas les sources d'information nécessaires pour recueillir et remonter des données | Mobilise des sources d'information permettant de recueillir et de remonter des données partielles | Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives exploitables | Mobilise des sources internes et externes significatives permettant de recueillir et de remonter des données quantitatives et qualitatives pertinentes dans le cadre de la FDRC |
| Ne traite pas les sollicitations clients  | Traite partiellement les sollicitations clients   | Traite correctement les sollicitations clients et en explicite sa contribution  | Traite judicieusement les sollicitations clients, en explicite sa contribution et la justifie   |
| Ne propose pas d'actions de FDRC  | Propose des actions peu adaptées au contexte  | Propose deux actions dont l'une est pertinente au regard du contexte et de la stratégie commerciale   | Propose deux actions pertinentes au regard du contexte et de la stratégie commerciale   |
| Communique avec difficulté et ne présente pas de support numérique                            | Ne communique pas clairement.<br>Utilise un support numérique peu adapté                          | Communique clairement et utilise un support numérique adapté  | Réalise une présentation structurée et professionnelle en utilisant un support numérique adapté et attractif  |

| Compétences  | Critères et indicateurs d'évaluation  | PROFIL |   |   |   |
|--|---|--------|---|---|---|
|  |   | 1      | 2 | 2 | 4 |
| TRAITER ET EXPLOITER L' INFORMATION OU LE CONTACT CLIENT | <p><b>Pertinence du choix des sources d'information, des données recueillies et remontées</b><br/>(clarté des informations collectées, mobilisation des données internes (SIC) et externes, fiabilité, récence, utilité des sources sélectionnées)</p> <p><b>Qualité du traitement des sollicitations clients</b><br/>(Capacité à expliciter sa contribution à la FDRC dans les actions du quotidien, appréciation de l'efficacité de sa pratique)</p> <p><b>Pertinence des actions proposées</b><br/>(faisabilité des 2 actions de FDRC proposées, cohérence avec le contexte et la stratégie commerciale de l'entreprise)</p> <p><b>Qualité de la communication orale et écrite :</b><br/>(Qualité de l'écoute active, de l'argumentation et du vocabulaire professionnel, attractivité du support numérique et structuration de la présentation)</p> |        |   |   |   |

1 : Novice

2 : Débrouillé

3 : Averti

4 : Expert

(les croix doivent être positionnées au milieu des colonnes)

Appréciation motivée obligatoire au verso

**Baccalauréat professionnel Métiers du commerce et de la vente**

**Sous-épreuve E33 : Fidélisation de la clientèle et Développement de la Relation Client**

**Situation 1 : phase préparatoire à la mise en œuvre d'une action de FDRC**

**Commentaires objectifs :**

**Appréciation globale :**

**Nom et signature des membres de la commission d'interrogation :**

- .....
- .....

**Note :**

**/ 20**