|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services**  **Situation 2 : Connaissance de l’environnement professionnel, numérique, économique et juridique – Coefficient 2**  **Grille d’évaluation en CCF** | | | | | | |
| Académie : **Strasbourg** | | Session : | | | | |
| Nom et Prénom du candidat : | | Date de l’épreuve : | | | | |
| **Critères d’évaluation** (1) | | | **MI** | **MF** | **MS** | **TBM** |
| **Compétence 1 : Identifier la zone de chalandise de l’organisation, qualifier le profil de la clientèle et identifier le réseau de distribution** | | | | | | |
| **C1.1** | ❑ Les caractéristiques de la zone de chalandise et de la concurrence sont prises en compte. | |  |  |  |  |
| ❑ La place et la stratégie de l’organisation sur le marché sont connues. | |  |  |  |  |
| **C1.2** | ❑ Les profils des clients du point de vente sont identifiés parmi les différents profils de la clientèle. | |  |  |  |  |
| ❑ Le comportement d’achat des clients est connu. | |  |  |  |  |
| ❑ Les principes de segmentation du profil client sont appliqués. | |  |  |  |  |
| **C1.3** | ❑ Les différents éléments constitutifs du réseau de distribution de l’organisation sont repérés. | |  |  |  |  |
| ❑ Le fonctionnement de l’organisation sur son marché est connu. | |  |  |  |  |
| **Compétence 4 : Informer le client, collecter les informations et déterminer l’outil de communication le plus approprié** | | | | | | |
| **C4.1** | ❑ Une information simple, claire et précise est fournie à l’interlocuteur, une documentation adéquate est remise si nécessaire. | |  |  |  |  |
| ❑ Les éventuelles anomalies liées à l’exécution du contrat sont signalées au client. | |  |  |  |  |
| **C4.2** | ❑ Les informations recueillies auprès des clients sont exactes. | |  |  |  |  |
| ❑ Les procédures de collecte ou de recueil d’informations sont respectées. | |  |  |  |  |
| ❑ Les besoins potentiels des clients sont détectés. | |  |  |  |  |
| ❑ Les bases de données ou logiciels de collectes sont renseignés. | |  |  |  |  |
| **C4.3** | ❑ L’information collectée est transmise oralement et/ou par écrit aux services appropriés selon la situation et les procédures en vigueur dans l’organisation. | |  |  |  |  |
| ❑ Le destinataire et l’objet du message sont repérés correctement, les informations recueillies sont fidèlement restituées. | |  |  |  |  |
| **C4.4** | ❑ La confidentialité des données est respectée. | |  |  |  |  |
| ❑ Les intérêts des clients et de l’organisation sont préservés. | |  |  |  |  |
| **Total situation 2** | | | | | **/40** | |

|  |
| --- |
| *(1)* ***MI*** *: Maîtrise insuffisante* ***MF*** *: Maîtrise fragile* ***MS*** *: Maîtrise satisfaisante* ***TBM*** *: Très bonne maîtrise* |

|  |  |
| --- | --- |
| **EP1 : Relation client et proposition de produits ou de services Situation**  **1 + Situation 2**  **Grille récapitulative de notation en CCF** | |
| **Académie : Strasbourg** | **Session d’examen : 2021** |
| **Nom et Prénom du candidat :** | **Date :** |
| **Situation 1 - Vente d’un produit ou d’une prestation de service** | **/60** |
| **Situation 2 - Connaissance de l’environnement professionnel, numérique et juridique** | **/40** |
| **Total** | **/100** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Note arrêtée** | **/20** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Membres du jury d’interrogation*** | | |
| ***Nom et Prénom*** |  |  |
| ***Fonction*** | ***Professeur/Formateur*** | ***Professionnel***  ***OU***  ***Professeur/Formateur*** |
| ***Émargement*** |  |  |